**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ**

|  |
| --- |
| **Техник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте** |
| (наименование профессионального стандарта) |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Акционерное общество «Узбекистон темир йуллари»**  Адрес: улица Тараса Шевченко, 7  ИНН: 201051951; МФО: 00875; тел: 71 238-80-28; факс: 71 233-69-24 | | | |  |  |
|  |
|  |  |
| Реквизиты утверждающей организации | | | |  | Регистрационный номер МЗиТО |
| **Раздел I. Общие сведения** | | | | | |
| Оказание услуг по приему заказов, оформлению, продаже и доставке заказчику (пассажиру, отправителю) проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте | | | |  | H01.055 |
|  |  |
| (наименование вида профессиональной деятельности) | | | |  | Код по дескриптору |
| **Основная цель вида профессиональной деятельности:** | | | | | |
| Обеспечение качества обслуживания заказчиков (пассажиров, отправителей) в части приема, оформления, продажи и доставки проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте | | | | | |
|  |  |  |  | | |
| **Группа занятий по НСКЗ:** | | | | | |
| 4211 | Кассиры и работники родственных профессий |  |  | | |
| (код НСКЗ) | (наименование группы) | (код НСКЗ) | (наименование группы) | | |
|  |  |  |  | | |
| **Виды экономической деятельности:** | | | | | |
| 49.10.0 | Пассажирский железнодорожный транспорт, междугородний | | | | |
| 49.42.0 | Услуги по перевозкам (переезду) | | | | |
| (код ОКЭД) | (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 | Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте | 4 | Прием заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте | A/01.4 | 4 |
| Доставка заказчику оформленных проездных документов железнодорожного транспорта | A/02.4 | 4 |
| В | Оформление и продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, грузобагажа и автотранспортных средств (далее - багажа) на железнодорожном транспорте | 4 | Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | B/01.4 | 4 |
| Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | B/02.4 | 4 |
| C | Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | 4 | Оформление проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | С/01.4 | 4 |
| Продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | С/02.4 | 4 |
| D | Оперативное руководство процессом оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | 5 | Организация работы по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | D/01.5 | 5 |
| Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | D/02.5 | 5 |
| Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | D/03.5 | 5 |
| Е | Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | 5 | Организация работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Е/01.5 | 5 |
| Оформление проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | Е/02.5 | 5 |
| Продажа проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | Е/03.5 | 5 |
| F | Руководство процессом работы билетных касс на железнодорожном транспорте | 6 | Организация процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | F/01.6 | 6 |
| Контроль процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | F/02.6 | 6 |
| Анализ оперативных и отчетных показателей работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | F/03.6 | 6 |
| Подготовка предложений по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | F/04.6 | 6 |

**III.Характеристика обобщенных трудовых функций**

**3.1. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте | Код | А | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Агент по приему заказов на проездные документы  Агент по доставке заказанных проездных документов |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Профессиональный колледж или академический лицей на базе 11-летнего непрерывного цикла общего среднего образования. |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

**3.1.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Прием заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте | Код | А/01.2 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Предоставление информации заказчику о вариантах проезда пассажиров железнодорожным транспортом с разъяснением правил и условий проезда и приемом заказа на оформление проездных документов на основе указателей пассажирских маршрутов и расписания движения поездов |
| Заполнение бланка заказа для оформления проездных документов |
| Передача кассиру билетному на железнодорожном транспорте заполненного бланка заказа для оформления проездных документов |
| Получение от кассира билетного на железнодорожном транспорте оформленных проездных документов согласно принятому заказу |
| Сверка правильности исполнения заказа с требованиями заказчика о дате, времени отправления пассажирского поезда, его номере, пунктах отправления и назначения |
| Оформление отчетной документации по оформленным бланкам заказов проездных документов |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров железнодорожным транспортом |
| Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров железнодорожным транспортом для предоставления ее заказчику |
| Излагать информацию заказчику в доступной форме |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для приема заказа на оформление проездных документов |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по приему заказа на оформление проездных документов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Виды и формы проездных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления проездных документов на железнодорожном транспорте |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий |
| Схема железных дорог в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Схемы расположения мест в пассажирских вагонах |
| Порядок ведения отчетной документации по приему заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте |
| Служебное расписание движения пассажирских поездов |
| Маршруты следования пассажирских поездов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.1.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Доставка заказчику оформленных проездных документов железнодорожного транспорта | Код | А/02.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Уведомление заказчика о времени и порядке получения заказанных проездных документов |
| Получение разменного денежного фонда для продажи заказчику оформленных согласно заказу проездных документов |
| Продажа заказчику оформленных согласно заказу проездных документов при их доставке |
| Оформление отчетной документации по доставленным заказчику проездным документам |
| Сдача кассиру билетному на железнодорожном транспорте денежных средств за проданные заказчику проездные документы |
| Сдача кассиру билетному на железнодорожном транспорте невостребованных проездных документов |
| Необходимые умения | Использовать информационно-коммуникационные технологии для организации работы по доставке проездных документов заказчику |
| Оформлять отчетную документацию о проданных и невостребованных проездных документах |
| Выбирать оптимальные маршруты городского транспорта для доставки проездных документов заказчику |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по доставке заказчику проездных документов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий |
| Схема городского общественного транспорта и маршруты проезда для доставки проездных документов заказчику |
| Порядок ведения отчетной документации по доставленным заказчику проездным документам |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление и продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, грузобагажа и автотранспортных средств (далее - багажа) на железнодорожном транспорте | Код | В | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Кассир багажный (товарный)  Кассир багажный (товарный) II категории  Кассир багажный (товарный) I категории |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Профессиональный колледж или академический лицей на базе 11-летнего непрерывного цикла общего среднего образования. |
| Требования к опыту практической работы | Для должностей с категорией - опыт работы в должности с более низкой (предшествующей) категорией не менее одного года |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | Код | В/01.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подбор вариантов перевозки багажа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте с использованием информационнокоммуникационных технологий |
| Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа по ручной технологии с использованием бланков строгой отчетности на железнодорожном транспорте |
| Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа с использованием билетно-кассовой аппаратуры на железнодорожном транспорте |
| Оформление перевозочных документов на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Оформление отчетной документации об оформленных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах перевозки и хранения багажа, перевозки служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Структурировать информацию о вариантах перевозки и хранения багажа, перевозки служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте для предоставления ее отправителю |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно­технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию об оформленных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий транспорте |
| Схема железных дорог в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Маршруты следования пассажирских поездов |
| Служебное расписание движения пассажирских поездов |
| Правила оформления отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики |  |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | Код | В/02.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Получение бланков строгой отчетности для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Получение разменного денежного фонда для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте за наличный расчет |
| Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте по безналичному расчету |
| Сдача денежных средств от продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Сдача бланков строгой отчетности по оформленным и проданным перевозочным документам на железнодорожном транспорте |
| Проверка исправности билетно-кассовой аппаратуры кассира багажного на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Оформление отчетной документации о проданных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию о проданных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Правила продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Тариф на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Порядок расчета стоимости перевозки и хранения багажа на железнодорожном транспорте |
| Порядок получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры при осуществлении денежных расчетов по продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Порядок осуществления денежных расчетов при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Правила хранения документов строгой отчетности кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.2. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | C | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Кассир билетный на железнодорожном транспорте |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Профессиональный колледж или академический лицей на базе 11-летнего непрерывного цикла общего среднего образования. |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

**3.2.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | Код | C/01.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Подбор вариантов проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Оформление вручную проездных и перевозочных документов с использованием бланков строгой отчетности на железнодорожном транспорте |
| Оформление проездных и перевозочных документов с использованием билетно-кассовой аппаратуры, терминалов на железнодорожном транспорте |
| Резервирование мест в пассажирском поезде с последующим оформлением и продажей проездных документов пассажиру |
| Прием заявки на перевозку организованной группы пассажиров с последующим оформлением и продажей проездных документов заказчику на железнодорожном транспорте |
| Оформление проездных и перевозочных документов для проезда организованных групп пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Оформление посадочного купона электронного проездного документа пассажира в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на железнодорожном транспорте |
| Оказание помощи пассажирам по распечатке в пунктах продажи проездных документов контрольного купона электронного проездного документа, оформленного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на железнодорожном транспорте |
| Оформление отчетной документации об оформленных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте для предоставления ее пассажиру |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию об оформленных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий |
| Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Схема железных дорог в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Маршруты следования пассажирских поездов |
| Служебное расписание движения пассажирских поездов |
| Схема расположения мест в пассажирских вагонах |
| Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.2.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | C/02.4 | Уровень квалификации | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Получение бланков строгой отчетности для продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Получение разменного денежного фонда для продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Продажа проездных и перевозочных документов за наличный расчет на железнодорожном транспорте |
| Продажа проездных и перевозочных документов по безналичному расчету на железнодорожном транспорте |
| Проверка наличия проездных и перевозочных документов у пассажиров в пассажирских поездах пригородного сообщения |
| Взимание дополнительного сбора за оказание услуги по оформлению проездных и перевозочных документов непосредственно в пассажирских поездах пригородного сообщения |
| Сдача денежных средств от продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Сдача бланков строгой отчетности по оформленным и проданным проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте |
| Проверка исправности билетно-кассовой аппаратуры кассира билетного на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Сдача билетно-кассовой аппаратуры кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Оформление отчетной документации о проданных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой, терминалами кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию о проданных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Тариф на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Порядок расчета стоимости проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении денежных расчетов по продаже проездных и перевозочных документов на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Правила хранения документов строгой отчетности кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Порядок получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи проездных и перевозочных документов на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.4. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оперативное руководство процессом оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | Код | D | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Старший кассир багажный (товарный) |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Техникум,  Высшее образование – первая ступень (бакалавриат).  Высшее образование, полученное до 2001 года.  Ведомственные программы повышения квалификации.  Практический опыт в сфере профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | - |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

**3.4.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте | Код | D/01.5 | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Сбор первичной информации по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий и последующая ее проверка и систематизация |
| Проверка правильности составления отчетной документации по бланкам строгой отчетности кассирами багажными на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Оформление сводной отчетной документации по бланкам строгой отчетности кассиров багажных на железнодорожном транспорте об оформленных и проданных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Анализ получения кассирами багажными на железнодорожном транспорте бланков строгой отчетности для оформления перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте с разработкой в случае необходимости корректирующих мер |
| Проведение инструктажа с кассирами багажными на железнодорожном транспорте по вопросам оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Структурировать информацию с использованием информационно коммуникационных технологий о деятельности багажных касс по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Принимать оперативные решения в случаях нештатных и конфликтных ситуаций, возникающих при оформлении и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Оформлять сводную отчетную документацию об оформленных и проданных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Оказывать необходимую методическую помощь в освоении работы по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по организации работы по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры при осуществлении денежных расчетов по продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления сводной отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий |
| Трудовое законодательство Республики Узбекистан в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.4.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуации на железнодорожном транспорте | Код | D/02.5 | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Переоформление по требованию отправителя перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Подбор вариантов перевозки багажа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление вручную перевозочных документов на перевозку и хранение багажа в пассажирских поездах с использованием бланков строгой отчетности при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа в пассажирских поездах с использованием билетно-кассовой аппаратуры при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление перевозочных документов на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского парка при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление отчетной документации об оформленных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора, сортировки и анализа своевременной и достоверной информации о вариантах перевозки и хранения багажа, перевозки служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Структурировать информацию о вариантах перевозки и хранения багажа, перевозки служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебнотехнических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию об оформленных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте |
| Схема железных дорог в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Маршруты следования пассажирских поездов |
| Служебное расписание движения пассажирских поездов |
| Правила оформления отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.4.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | Код | D/03.5 | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Получение бланков строгой отчетности для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Получение разменного денежного фонда для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа за наличный расчет при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа по безналичному расчету при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Сдача денежных средств от продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Сдача бланков строгой отчетности по оформленным и проданным перевозочным документам при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Проверка исправности билетно-кассовой аппаратуры кассира багажного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Оформление отчетной документации о проданных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Получение бланков строгой отчетности для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой кассира багажного на железнодорожном транспорте |
| Осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию о проданных перевозочных документах на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Правила продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Тариф на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте |
| Порядок расчета стоимости перевозки и хранения багажа на железнодорожном транспорте |
| Порядок получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры при осуществлении денежных расчетов по продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила хранения документов строгой отчетности кассира багажного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.5. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | Е | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Старший кассир билетный на железнодорожном транспорте |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Техникум,  Высшее образование – первая ступень (бакалавриат).  Высшее образование, полученное до 2001 года.  Ведомственные программы повышения квалификации.  Практический опыт в сфере профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее одного года в должности кассира билетного для лиц |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | - |

**3.5.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | E/01.5 | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Сбор первичной информации по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий и последующей ее систематизацией |
| Составление плана оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Проведение инструктажа с кассирами билетными на железнодорожном транспорте по вопросам оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Анализ получения кассирами билетными на железнодорожном транспорте бланков строгой отчетности для оформления проездных и перевозочных документов пассажиров на железнодорожном транспорте с разработкой, в случае необходимости, корректирующих мер |
| Анализ претензий, возникающих при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте, с разработкой, в случае необходимости, корректирующих мер |
| Разработка мер по повышению качества обслуживания пассажиров кассирами билетными на железнодорожном транспорте с доведением их до сведения исполнителей |
| Оформление сводной отчетной документации по бланкам строгой отчетности кассиров билетных на железнодорожном транспорте об оформленных и проданных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Структурировать с использованием информационно-коммуникационных технологий информацию о деятельности билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Принимать оперативные решения в нештатных и конфликтных ситуациях, возникающих при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Оформлять сводную отчетную документацию об оформленных и проданных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте |
| Оказывать необходимую методическую помощь в освоении работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по организации работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении денежных расчетов по продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления сводной отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий |
| Трудовое законодательство Республики Узбекистан в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.5.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Оформление проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | Код | E/02.5 | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Переоформление по требованию пассажиров проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте с использованием информационно­коммуникационных технологий |
| Подбор вариантов проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление вручную проездных и перевозочных документов с использованием бланков строгой отчетности при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление проездных и перевозочных документов с использованием билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Резервирование мест в пассажирском поезде с последующей продажей проездных документов пассажиру при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Прием заявки на перевозку организованной группы пассажиров с последующим оформлением и продажей проездных документов заказчику при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление проездных и перевозочных документов для проезда организованных групп пассажиров при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление посадочного купона электронного проездного документа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оказание помощи по распечатке в пунктах продажи проездных документов контрольного купона электронного проездного документа, оформленного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление отчетной документации об оформленных проездных и перевозочных документах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Осуществлять процедуры сбора, сортировки и анализа своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте для предоставления ее пассажирам |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию об оформленных проездных и перевозочных документах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуации на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Схема железных дорог в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Маршруты следования пассажирских поездов |
| Служебное расписание движения пассажирских поездов |
| Схема расположения мест в пассажирских вагонах |
| Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.5.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Продажа проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте | Код | E/03.5 | Уровень квалификации | 5 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Получение бланков строгой отчетности для продажи проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Получение разменного денежного фонда для продажи проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Продажа проездных и перевозочных документов за наличный расчет при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте Продажа проездных и перевозочных документов по безналичному расчету при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Проверка наличия проездных и перевозочных документов пассажиров при возникновении нештатных ситуаций в поездах пригородного сообщения с принятием мер |
| Взимание дополнительного сбора за оказание услуги по оформлению проездных и перевозочных документов непосредственно в пассажирских поездах пригородного сообщения при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Сдача денежных средств за оказанные услуги пассажирам на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Сдача бланков строгой отчетности по оформленным и проданным проездным и перевозочным документам при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Проверка исправности билетно-кассовой аппаратуры, терминала кассира билетного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Сдача билетно-кассовой аппаратуры кассира билетного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформление отчетной документации о проданных проездных и перевозочных документах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой, терминалами кассира билетного на железнодорожном транспорте |
| Осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Оформлять отчетную документацию о проданных проездных и перевозочных документах при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при продаже проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций |
| Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Тариф на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Порядок расчета стоимости проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте |
| Порядок получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении денежных расчетов по продаже проездных и перевозочных документов на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила хранения документов строгой отчетности кассира билетного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте |
| Правила деловой этики |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.6. Обобщенная трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Руководство процессом работы билетных касс на железнодорожном транспорте | Код | F | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Возможные наименование должностей, профессий | Заведующий билетными кассами |

|  |  |
| --- | --- |
| Требования к образованию и обучению | Техникум,  Высшее образование – первая ступень (бакалавриат).  Высшее образование, полученное до 2001 года.  Ведомственные программы повышения квалификации.  Практический опыт в сфере профессиональной деятельности |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет в должности кассира билетного для лиц, получивших среднее профессиональное образование |
| Особые условия допуска к работе | - |
| Другие характеристики | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование - программы повышения квалификации по профилю деятельности |

**3.6.1. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Организация процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | F/01.6 | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Планирование деятельности работников, выполняющих работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Координация работы кассиров билетных на железнодорожном транспорте в зависимости от изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, в праздничные и предпраздничные дни, по дням недели и часам суток с их расстановкой для равномерной загруженности |
| Принятие мер по внедрению новых информационно-коммуникационных технологий и оборудования билетных касс на железнодорожном транспорте |
| Контроль инкассации денежной выручки кассиров билетных на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Проведение технической учебы с кассирами билетными на железнодорожном транспорте по вопросам оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Контроль соблюдения кассирами билетными на железнодорожном транспорте инструкций по охране труда, санитарных норм, правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Необходимые умения | Принимать решения при возникновении нештатных ситуаций по вопросам оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Определять наиболее важные задачи для продвижения услуг по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте, предоставляемых пассажирам и посетителям |
| Анализировать данные, связанные с организацией процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Взаимодействовать с организациями, оказывающими услуги по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Оказывать необходимую методическую помощь по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по организации процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Показатели работы подразделения по оказанию услуг пассажирам и отправителям на железнодорожном транспорте |
| Порядок применения информационно-коммуникационных технологий |
| Порядок работы с информацией, составляющей коммерческую тайну, в подразделении по оказанию услуг пассажирам и отправителям на железнодорожном транспорте |
| Экономика, организация труда и управления при организации процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связанных с движением поездов, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.6.2. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Контроль процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | F/02.6 | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Разработка плана-графика проведения контроля работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Организация сбора данных по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте для проведения корректирующих мероприятий с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Проведение мероприятий по контролю качества работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте с разработкой корректирующих мер |
| Проведение приема пассажиров по вопросам оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Рассмотрение обращений и предложений пассажиров по вопросам оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте с принятием корректирующих мер |
| Анализ полученных данных по результатам контроля качества работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков |
| Подготовка отчетной документации по результатам контроля качества работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Информирование подчиненных работников о результатах контроля качества работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов и мерах по устранению выявленных недостатков |
| Необходимые умения | Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей кассирами билетными на железнодорожном транспорте |
| Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов |
| Выбирать способы корректирующих мер, направленных на устранение выявленных недостатков при контроле процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов |
| Анализировать сводные отчетные данные по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов, предоставлению услуг пассажирам и посетителям на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по контролю процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Порядок предоставления сводной аналитической и отчетной информации об оказанных услугах и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Экономика, организация производства, труда и управления при контроле процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Трудовое законодательство Республики Узбекистан в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.6.3. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Анализ оперативных и отчетных показателей работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | F/03.6 | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Проведение проверки сводной отчетной документации по бланкам строгой отчетности кассиров багажных на железнодорожном транспорте об оказанных пассажирам и посетителям услугах на железнодорожном транспорте для последующего ее анализа |
| Анализ полученных данных по результатам проверки сводной отчетной документации об оказанных пассажирам и посетителям услугах на железнодорожном транспорте для подготовки отчетных материалов руководству по итогам производственно-хозяйственной деятельности билетных касс |
| Планирование показателей работы билетных касс (количество отправленных пассажиров, предоставление услуг пассажирам и посетителям, местные доходы) на железнодорожном транспорте |
| Информирование подчиненных работников о плановых показателях работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов |
| Проведение мониторинга оперативных и отчетных показателей работы, связанных с обслуживанием пассажиров и посетителей, оформлением и продажей проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте для принятия корректирующих мер |
| Необходимые умения | Определять способы выполнения работы при планировании оперативных и отчетных показателей работы билетных касс |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии в области планирования выполнения работ по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Оформлять документацию об отчетных показателях работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по анализу оперативных и отчетных показателей работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожных вокзальных комплексах, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Экономика, организация производства, труда и управления при анализе оперативных и отчетных показателей работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Трудовое законодательство Республики Узбекистан в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**3.6.4. Трудовая функция**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование | Подготовка предложений по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте | Код | F/04.6 | Уровень квалификации | 6 |

|  |  |
| --- | --- |
| Трудовые действия | Сбор информации по текущим изменениям в деятельности подразделения по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий для последующей ее систематизации |
| Анализ полученной информации о текущих изменениях в деятельности подразделения по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте для подготовки корректирующих предложений |
| Подготовка корректирующих предложений по внесению изменений в нормативно-технические документы, связанные с деятельностью подразделения по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Контроль внесения изменений в нормативно-технические документы, связанные с деятельностью подразделения по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Необходимые умения | Определять способы корректирующих мер, направленных на выполнение задач по организации обслуживания пассажиров и посетителей на железнодорожном транспорте |
| Использовать информационно-коммуникационные технологии для подготовки предложений по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Структурировать информацию о деятельности подразделения по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по подготовке предложений по обслуживанию пассажиров при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожных вокзальных комплексах, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Показатели работы билетных касс и порядок проведения анализа их работы |
| Экономика, организация труда и управления при подготовке предложений по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | - |

**IV. Сведения об организациях-разработчиках**

**профессионального стандарта**

4.1. Ответственная организация – разработчик

|  |
| --- |
| **Акционерное общество «Узбекистон темир йуллари»** |
| (наименование организации)  **Председатель правления Хасилов Х.Н.** |
| (должность и ФИО руководителя) (подпись) |

4.2. Наименования организаций – разработчиков

|  |  |
| --- | --- |
| 1 | Управление персоналом и подготовки кадров |
| 2 | Управление экономического анализа и прогнозирования |
| 3 | Управление грузовой и коммерческой работы |
| 4 | УП «Региональные железнодорожные узлы» |
| 5 | АО "Узтемирйулйуловчи" |

4.3. Решение Совета по профессиональным квалификациям

|  |
| --- |
| Отраслевой совет АО «Ўзбекистон темир йўллари» |
| (наименование Совета) |

|  |  |
| --- | --- |
| № | Содержание решения |
|  | Разработанный профессиональный стандарт рассмотрен, одобрен и направляется на утверждение. |
|  |  |