

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

П Р И К А З

23 апреля 2015г.

№ 245н

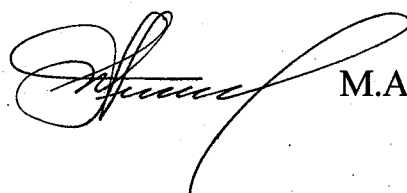
Москва

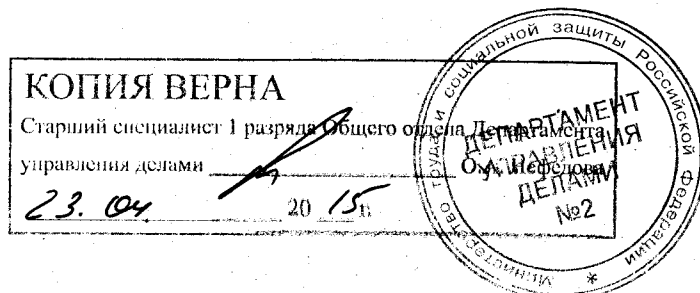
**Об утверждении профессионального стандарта
«Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта»**

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:**

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта».

Министр

 М.А. Топилин



УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «23» апреля 2015 г. № 2454

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта

479

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта»	3
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта	9

I. Общие сведения

Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию
грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта

17.014

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг

Группа занятий:

4133	Служащие, занятые учетом на транспорте	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(код ОКВЭД ²)	(наименование вида экономической деятельности)

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

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	5	Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза	A/01.5	5
			Прием заявок на перевозку груза	A/02.5	5
			Оформление и проверка перевозочных документов по приему груза к перевозке, выдача грузополучателям транспортных железнодорожных накладных	A/03.5	5
			Прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза	A/04.5	5
			Сбор первичной маркетинговой информации о перевозке груза	A/05.5	5
			Оформление ведомостей, актов общей формы, документов по взысканию штрафов	A/06.5	5
			Оформление отчетов и книг установленных форм и образцов	A/07.5	5

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Выполнение комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	Код	A	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Агент системы фирменного транспортного обслуживания Агент транспортного обслуживания
--	---

Требования к образованию и обучению	Образовательные программы среднего профессионального образования – программы подготовки квалифицированных служащих и программы повышения квалификации служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4133	Служащие, занятые учетом на транспорте

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза
	Информирование клиентов об оформлении перевозочных документов в установленном порядке
	Информирование клиентов о порядке оплаты перевозки груза и оказании дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза
	Консультирование клиентов по вопросам, связанным с перевозкой груза и тарифами на перевозку груза
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах
	Заполнять формы перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
Необходимые знания	Правила перевозки грузов железнодорожным транспортом
	Правила деловой переписки
	Правила и нормы обслуживания клиентов
	Порядок ведения установленной документации по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Прием заявок на перевозку груза	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прием заявок на перевозку груза в установленном порядке
	Прием заявок на оказание дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза, в установленном порядке
	Внесение изменений в заявки, отзыв заявок на перевозку груза и оформление отказа на оказание дополнительных услуг, связанных с

	перевозкой груза, по просьбе грузоотправителей
	Доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок на перевозку груза, оказание дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза, и изменений к ним
	Проверка соответствия предъявляемого к перевозке груза условиям перевозки и требованиям, установленным правилами перевозки груза железнодорожным транспортом
	Проверка наличия договора на перевозку груза на особых условиях в случаях, если свойства груза и его состояние, либо предлагаемые грузоотправителем условия перевозки не предусмотрены правилами перевозки груза железнодорожным транспортом
	Проверка наличия копии разрешения на перевозку негабаритного и тяжеловесного груза на транспортерах по установленной форме и телеграммы-разрешения на погрузку груза
	Оформление учетных карточек выполнения заявок на перевозку груза
	Согласование изменений условий перевозки груза по форс-мажорным обстоятельствам
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах
	Оформлять заявки на перевозку груза
Необходимые знания	Правила приема заявок на перевозку грузов железнодорожным транспортом
	Правила составления учетной карточки выполнения заявки на перевозку грузов железнодорожным транспортом
	Технология работы автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов
	Порядок ведения установленной документации по приему заявок на перевозку груза
	Типовой технологический процесс работы линейного агентства фирменного транспортного обслуживания
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Оформление и проверка перевозочных документов по приему груза к перевозке, выдача грузополучателям транспортных железнодорожных накладных	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке в установленном порядке
-------------------	--

	Проверка перевозочных документов по приему груза к перевозке в установленном порядке
	Проверка информации в информационных автоматизированных системах о приеме и о передаче груза
	Выдача квитанции грузоотправителям о приеме груза к перевозке
	Ведение списка работников грузоотправителей, ответственных за размещение и крепление груза в вагонах, контейнерах
	Полный и своевременный ввод в информационные системы данных, содержащихся в перевозочных документах
	Визирование транспортных железнодорожных накладных
	Проверка наличия подписи работников, ответственных за погрузку груза в вагоны, на транспортных железнодорожных накладных
	Проверка наличия подписи работников, ответственных за размещение и крепление груза в вагонах, на транспортных железнодорожных накладных
	Проверка наличия конвенционных запрещений
	Выдача грузополучателям транспортных железнодорожных накладных
	Раскредитование транспортных железнодорожных накладных
	Информирование грузополучателей о прибытии груза/вагона
	Оформление в накладной отметок о выдаче груза
	Оформление документов на транзитный груз
	Оформление переадресовки и досылки груза
	Расчет провозных платежей за перевозку груза
	Расчет сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза
Необходимые умения	<p>Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах</p> <p>Заполнять формы грузовых перевозочных документов</p> <p>Заполнять формы договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза</p>
Необходимые знания	<p>Правила перевозки грузов железнодорожным транспортом</p> <p>Порядок ведения установленной документации по выдаче грузополучателям транспортных железнодорожных накладных</p> <p>Типовой технологический процесс работы линейного агентства фирменного транспортного обслуживания</p> <p>Технология работы автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов</p> <p>Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)</p> <p>Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)</p> <p>Формы грузовых перевозочных документов и договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза</p> <p>Основные маршруты следования грузов</p> <p>Правила и нормы обслуживания клиентов</p>
Другие характеристики	-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза	Код	A/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прием претензий по вопросам, возникающим при оказании слуг, связанных с перевозкой груза
	Первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании слуг, связанных с перевозкой груза
	Передача рассмотренных претензий по вопросам, возникающим при оказании слуг, связанных с перевозкой груза, специалистам по претензионно-исковой работе для принятия решения
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах
Необходимые знания	Правила предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозки груза железнодорожным транспортом
	Порядок ведения установленной документации по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза
	Единый перечень услуг и работ, оказываемых при организации перевозок груза
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
	Правила деловой переписки
	Правила и нормы обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.1.5. Трудовая функция

Наименование	Сбор первичной маркетинговой информации о перевозке груза	Код	A/05.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Сбор и обработка предложений клиентов об оказании дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза
	Сбор и обработка предложений клиентов, связанных с повышением качества услуг, снятием тех ограничений в условиях перевозки груза,

	которые заставляют клиента обращаться к услугам других видов транспорта
	Взаимодействие с пользователями услуг железнодорожного транспорта
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах
Необходимые знания	Правила деловой переписки
	Правила и нормы обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.1.6. Трудовая функция

Наименование	Оформление ведомостей, актов общей формы, документов по взысканию штрафов	Код	A/06.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оформление в установленном порядке ведомости подачи и уборки вагонов
	Оформление в установленном порядке актов общей формы
	Оформление в установленном порядке документов по взысканию штрафов
	Расчет сборов за оказание дополнительных услуг
	Оформление первичных форм учета сборов и плат, не включенных в дорожную ведомость
	Расчет платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах
	Заполнять ведомости, акты общей формы, документы по взысканию штрафов
Необходимые знания	Правила составления актов при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Единый перечень услуг и работ, оказываемых при организации перевозок груза
	Правила оформления и взыскания штрафов при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Правила заполнения перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом
	Инструкция по ведению на железнодорожных станциях коммерческой отчетности при грузовых перевозках
	Расчет сборов за оказание дополнительных услуг
	Формы грузовых перевозочных документов и договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза

	Тарифы на перевозку груза (железнодорожный транспорт)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
Другие характеристики	-

3.1.7. Трудовая функция

Наименование	Оформление отчетов и книг установленных форм и образцов	Код	A/07.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Составление установленной суточной отчетности
	Составление установленной ежемесячной отчетности
	Ведение учета расхода бланков строгой отчетности
	Ведение работы с наличными денежными средствами
Необходимые умения	Пользоваться персональным компьютером в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей, работать в информационных автоматизированных системах
	Заполнять отчеты и книги установленных форм и образцов
Необходимые знания	Инструкция по ведению на железнодорожных станциях коммерческой отчетности при грузовых перевозках
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожный транспорт)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
	Формы грузовых перевозочных документов и договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
	Правила приема и хранения денежных средств
	Правила хранения документов строгой отчетности
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «Российские железные дороги» (ЦОТЭН ОАО «РЖД»), город Москва	
Руководитель	Семенова Татьяна Георгиевна

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ОАО «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД»), город Москва
---	--

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.