

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «__» _____ 2019 г. №__

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Агент транспортного обслуживания железнодорожного транспорта

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.....	11

I. Общие сведения

Предоставление комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг

Группа занятий:

4323 (код ОКЗ ¹)	Служащие по транспортным перевозкам (наименование)	- (код ОКЗ)	- (наименование)
--	--	----------------	---------------------

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12 (код ОКВЭД ²)	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов (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 железнодорожным транспортом	А/01.5	5
			Прием заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом		
			Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных железнодорожных накладных	А/02.5	5
			Прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом	А/03.5	5
			Сбор первичной маркетинговой информации о перевозке груза железнодорожным транспортом		
			Оформление первичной документации при перевозке груза железнодорожным транспортом	А/04.5	5
			Формирование отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	А/05.5	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	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Агент транспортного обслуживания Агент транспортного обслуживания II категории Агент транспортного обслуживания I категории					
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)					
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	-					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКСО ³	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Информирование клиентов о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом		Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Ознакомление с текущей руководящей документацией о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом
	Информирование клиентов об оформлении перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом
	Информирование клиентов о порядке оплаты перевозки груза железнодорожным транспортом и оказании дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Консультирование клиентов по вопросам, связанным с перевозкой груза железнодорожным транспортом, и тарифами на перевозку груза железнодорожным транспортом
Необходимые умения	Заполнять формы перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, в информационно-аналитических автоматизированных системах
	Излагать информацию о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом в доступной форме
	Пользоваться информационными источниками в области оказания услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по информированию клиентов о правилах и условиях перевозки груза железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения работ
	Формы перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила перевозки груза железнодорожным транспортом
	Правила деловой переписки
	Правила и нормы обслуживания клиентов
	Порядок ведения документации по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанной 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 железнодорожным транспортом	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Зайствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Внесение изменений в заявки (отзыв заявок) на перевозку груза и оформление отказа на оказание дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, по просьбе				

	<p>грузоотправителей</p> <p>Доведение до грузоотправителей результатов согласования заявок на перевозку груза, оказание дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, и изменений к ним</p> <p>Проверка соответствия предъявляемого к перевозке груза условиям перевозки и требованиям, установленным правилами перевозки груза железнодорожным транспортом</p> <p>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</p> <p>Проверка наличия копии разрешения на перевозку негабаритного и тяжеловесного груза на транспортерах и телеграммы-разрешения на погрузку груза для перевозки железнодорожным транспортом</p> <p>Оформление учетных карточек выполнения заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом</p> <p>Согласование изменений условий перевозки груза железнодорожным транспортом по форс-мажорным обстоятельствам</p>
Необходимые умения	<p>Вносить данные, содержащиеся в заявке на перевозку груза железнодорожным транспортом, в автоматизированную систему централизованной подготовки и оформления перевозочных документов</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии для приема заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по приему заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом</p> <p>Правила приема заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом</p> <p>Правила составления учетной карточки выполнения заявки на перевозку груза железнодорожным транспортом</p> <p>Технология работы автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов</p> <p>Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах при приеме заявок на перевозку груза в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Порядок ведения документации по приему заявок на перевозку груза железнодорожным транспортом</p> <p>Типовой технологический процесс оказания услуг по перевозке груза железнодорожным транспортом и оказания дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом</p> <p>Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)</p> <p>Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)</p>
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом с выдачей грузополучателям транспортных	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

железнодорожных накладных		
---------------------------	--	--

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оформление перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом
	Проверка наличия конвенционных запрещений
	Проверка перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом
	Проверка информации в информационно-аналитических автоматизированных системах о приеме и передаче груза с выдачей квитанции грузоотправителям
	Ведение списка ответственных грузоотправителей, ответственных за размещение и крепление груза в вагонах, контейнерах, с вводом в информационные системы данных, содержащихся в перевозочных документах
	Проверка наличия на транспортных железнодорожных накладных подписи работников, ответственных за погрузку груза, размещение и крепление груза в вагонах
	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
	Раскредитование транспортных железнодорожных накладных с выдачей грузополучателям
	Информирование грузополучателей о прибытии груза/вагона
	Оформление накладной о выдаче груза, документов на транзитный груз, переадресовку и досылку груза
Расчет провозных платежей за перевозку груза железнодорожным транспортом, сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом	
Необходимые умения	Вносить данные, содержащиеся в заявке на перевозку груза, оформленной на бумажном носителе, в информационно-аналитические автоматизированные системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов
	Выполнять проверку на правильность оформления перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом при приеме груза к перевозке и его выдаче в информационно-аналитических автоматизированных системах
	Структурировать информацию из списка работников ответственных грузоотправителей, ответственных за размещение и крепление груза в вагонах, контейнерах
	Использовать отчетные книги при проверке конвенционных запрещений
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению и проверке перевозочных документов по приему груза к перевозке железнодорожным транспортом, выдаче грузополучателям транспортных железнодорожных накладных

	Правила перевозки груза железнодорожным транспортом
	Порядок ведения документации по выдаче грузополучателям транспортных железнодорожных накладных
	Формы грузовых перевозочных документов, договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Типовой технологический процесс оказания услуг по перевозке груза железнодорожным транспортом и оказания дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах при оформлении и проверке перевозочных документов по приему груза к перевозке, выдаче грузоотправителям квитанций о приеме груза, грузополучателям транспортных железнодорожных накладных в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Технология работы информационно-аналитических автоматизированных систем централизованной подготовки и оформления перевозочных документов
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
	Основные маршруты следования груза при перевозке железнодорожным транспортом
	Правила и нормы обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Прием и первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом	Код	A/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Прием претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом				
	Первичное рассмотрение претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом				
	Передача рассмотренных претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, специалистам по претензионно-исковой работе для принятия решения				
Необходимые умения	Осуществлять процедуры приема и рассмотрения претензий, возникающих при оказании услуг, связанных с перевозкой груза в информационно-аналитических автоматизированных системах				
	Выполнять проверку на правильность оформления претензий по				

	вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по приему и первичному рассмотрению претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах при приеме и первичном рассмотрении претензий по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Правила предъявления и рассмотрения претензий, возникших в связи с осуществлением перевозки груза железнодорожным транспортом
	Порядок ведения документации по вопросам, возникающим при оказании услуг, связанных с перевозкой груза
	Единый перечень услуг и работ, оказываемых при организации перевозки груза железнодорожным транспортом
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожные перевозки)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
	Правила деловой переписки
	Правила и нормы обслуживания клиентов
Другие характеристики	-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Сбор первичной маркетинговой информации о перевозке груза железнодорожным транспортом	Код	A/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	---------------	-----------------------------------	----------

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

Трудовые действия	Сбор предложений клиентов об оказании дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом, с их последующей обработкой
	Сбор предложений клиентов, связанных с повышением качества услуг, снятием тех ограничений в условиях перевозки груза, которые заставляют клиента обращаться к услугам других видов транспорта, с их последующей обработкой
	Взаимодействие с пользователями услуг железнодорожного транспорта
Необходимые умения	Структурировать маркетинговую информацию о перевозке груза железнодорожным транспортом с использованием информационно-аналитических систем
	Анализировать информацию по перевозке груза железнодорожным транспортом с использованием информационно-аналитических систем
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по сбору первичной маркетинговой информации о перевозке груза железнодорожным транспортом

	Порядок взаимодействия с пользователями услуг железнодорожного транспорта
	Правила деловой переписки
	Правила и нормы обслуживания клиентов
	Порядок работы в информационно-аналитических автоматизированных системах при сборе маркетинговой информации о перевозке груза железнодорожным транспортом
Другие характеристики	-

3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Оформление первичной документации при перевозке груза железнодорожным транспортом	Код	A/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оформление ведомости подачи и уборки вагонов при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Оформление актов общей формы
	Оформление документов по взысканию штрафов при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Расчет сборов за оказание дополнительных услуг при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Оформление первичных форм учета сборов и платежей, не включенных в дорожную ведомость, при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Расчет платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
Необходимые умения	Оформлять документацию, связанную с выполнением комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта в информационно-аналитических автоматизированных системах
	Использовать тарифную документацию при проведении расчета платежей и сборов за оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Использовать тарифную документацию при проведении расчета сборов за оказание дополнительных услуг при перевозке груза железнодорожным транспортом
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по формированию отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта
	Правила составления актов при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Единый перечень работ и услуг, оказываемых при организации перевозки груза железнодорожным транспортом

	Правила оформления и взыскания штрафов при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Правила заполнения перевозочных документов на перевозку груза железнодорожным транспортом
	Правила ведения на железнодорожных станциях коммерческой отчетности по грузовым перевозкам
	Методы расчета сборов за оказание дополнительных услуг при перевозке груза железнодорожным транспортом
	Формы грузовых перевозочных документов на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожный транспорт)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
Другие характеристики	-

3.1.5. Трудовая функция

Наименование	Формирование отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта	Код	A/05.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Составление суточной отчетности по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта
	Составление ежемесячной отчетности по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта
	Ведение учета расхода бланков строгой отчетности по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта
Необходимые умения	Оформлять документацию, связанную с выполнением комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта, в автоматизированной системе
	Анализировать отчетную информацию по перевозке груза железнодорожным транспортом с использованием информационно-аналитических автоматизированных систем
	Анализировать объем расхода бланков строгой отчетности при их учете
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по формированию отчетности по выполнению комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта

	Правила приема и хранения денежных средств
	Правила хранения документов строгой отчетности
	Формы грузовых перевозочных документов на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза железнодорожным транспортом
	Тарифы на перевозку груза (железнодорожный транспорт)
	Тарифные руководства (федеральный железнодорожный транспорт)
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

<p>Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», ЦОТЭН ОАО «РЖД», город Москва</p> <p>(наименование организации)</p> <p>Директор центра Калашников Михаил Юрьевич</p> <p>(должность и ФИО руководителя)</p>
--

¹ Общероссийский классификатор занятий

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

³ Общероссийский классификатор специальностей по образованию ОК 009-2016