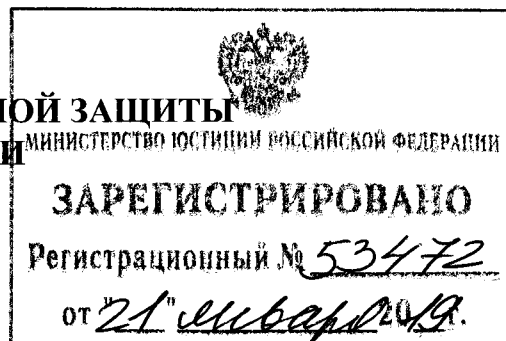




МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(Минтруд России)



**ПРИКАЗ**

*25 декабря 2018г.*

Москва

№ 839н

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных  
документов в пассажирских перевозках на железнодорожном  
транспорте»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210, № 50, ст. 7755), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте».
2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 18 января 2017 г. № 46н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 7 февраля 2017 г., регистрационный № 45561).

Министр

М.А. Топилин

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «25» декабря 2018 г. № 839н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте

894

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте».....	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оформление и продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, грузобагажа и автотранспортных средств на железнодорожном транспорте».....	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте».....	11
3.4. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство процессом оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте».....	15
3.5. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте».....	21
3.6. Обобщенная трудовая функция «Руководство процессом работы билетных касс на железнодорожном транспорте».....	27
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	33

### 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

(наименование вида профессиональной деятельности)

17.046

Код

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:

1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс	-	-
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

## Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(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	2	Прием заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте	A/01.2	2
			Доставка заказчику оформленных проездных документов железнодорожного транспорта	A/02.2	2
B	Оформление и продажа проездных документов на перевозку и хранение багажа, грузобагажа и автотранспортных средств (далее – багажа) на железнодорожном транспорте	4	Оформление проездных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	B/01.4	4
			Продажа проездных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	B/02.4	4
C	Оформление и продажа проездных и проездных документов на железнодорожном транспорте	4	Оформление проездных и проездных документов на железнодорожном транспорте	C/01.4	4
			Продажа проездных и проездных документов на железнодорожном транспорте	C/02.4	4
D	Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	5	Организация работы по оформлению и продаже проездных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	D/01.5	5
			Оформление проездных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нестандартных ситуаций на железнодорожном транспорте	D/02.5	5
			Продажа проездных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нестандартных ситуаций на железнодорожном транспорте	D/03.5	5

E	<p>Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p>	5	<p>Организация работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p> <p>Оформление проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте</p> <p>Продажа проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте</p>	<p>E/01.5</p> <p>E/02.5</p> <p>E/03.5</p>	5
F	<p>Руководство процессом работы билетных касс на железнодорожном транспорте</p>	6	<p>Организация процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p> <p>Контроль процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p> <p>Анализ оперативных и отчетных показателей работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p> <p>Подготовка предложений по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p>	<p>F/01.6</p> <p>F/02.6</p> <p>F/03.6</p> <p>F/04.6</p>	6

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте	Код	A	Уровень квалификации	2
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

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

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, 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	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
ОКПДТР <sup>3</sup>	20010	Агент по доставке заказанных билетов
	20025	Агент по приему заказов на билеты

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте	Код	A/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

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	A/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

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	B	Уровень квалификации	4
--------------	--	-----	---	----------------------	---



Происхождение  
обобщенной трудовой  
функции

Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Кассир багажный Кассир багажный II категории Кассир багажный I категории
---	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки 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	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
ОКПДТР	23375	Кассир багажный, товарный (грузовой)

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	Код	V/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	---	---

Происхождение трудовой  
функции

Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подбор вариантов перевозки багажа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте с использованием информационно- коммуникационных 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

	<p>транспорте</p> <p>Оформление перевозочных документов на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p> <p>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</p>
Необходимые умения	<p>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</p> <p>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</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных 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</p> <p>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</p> <p>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</p>
Необходимые знания	<p>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</p> <p>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</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Порядок применения информационно-коммуникационных технологий</p> <p>Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p>

	транспорте
	Схема железных дорог в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Маршруты следования пассажирских поездов
	Службное 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 (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

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	–

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

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

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

Возможные наименования должностей, профессий	Кассир билетный на железнодорожном транспорте
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, 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	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
ОКПДТР	23372	Кассир (билетный)

#### 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Оформление проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Код	C/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

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