

Аннотация рабочей программы профессионального модуля

УП.00 Учебная практика

ПМ.01 Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций,

ПМ.02 Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий,

ПМ.03 Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов,

**ПМ.05 Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист
**образовательной программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
профессии 11.01.08 Оператор почтовой связи****

1. Цели изучения профессионального модуля: в результате освоения профессионального модуля обучающийся должен овладеть основным видом деятельности – прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов и соответствующие ему общие, профессиональные и дополнительные компетенции.

2. Место модуля в структуре образовательной программы учебная практика входит в профессиональный учебный цикл ППКРС.

3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения профессионального модуля: ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09, ПК 1.1, ПК 1.2, ПК 1.3, ПК 2.1, ПК 2.2, ПК 2.3, ПК 3.1, ПК 3.2, ПК 3.3, *ДК 1, ДК 2, ДК 3.*

4. Требования к результатам освоения модуля:

в результате освоения профессионального модуля обучающийся должен:

знать:

Вид деятельности: Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций

- алгоритмы ведения рекламаций, заявлений и запросов;
- алгоритмы мониторинга прохождения почты;
- алгоритмы обработки почты;
- алгоритмы работы в транспортных участках;
- алгоритмы работы участков детальной сортировки (формирования исходящей почты);
- алгоритмы работы участков регистрации входящей почты; участков таможенного контроля;
- виды, предназначения, порядок хранения и использования именных вещей;
- инструкций по эксплуатации почтово-кассового терминала при оформлении переводных и почтово-кассовых операций;
- методику оказания услуг почтовой связи;
- нормативно-справочную информацию и планы направлений развития почты;
- нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность;
- перечень и характеристики почтовых услуг объекта почтовой связи;
- порядок адресного хранения почтовых отправлений;
- порядок сбора, хранения, обработки персональных данных;
- правила делового и корпоративного этикета;
- правила осуществления кассовых операций;
- правила приема, выдачи и вручения почтовых отправлений;
- принципы работы программы ЕАС ОПС;
- средства информатизации производственного процесса;
- стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи;

- технологии документирования приема и вручения почтовых отправлений;
- технологию сбора статистики за месяц/квартал/год.
- требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции;

Вид деятельности: Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий

- инструкций по реализации, учёту и хранению знаков почтовой оплаты и других ценностей в кассе и в кладовой;
- методику оказания услуг клиентам;
- методику продажи товаров клиентам;
- нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность;
- перечень и характеристики товаров народного потребления, реализуемых объектом почтовой связи;
- порядок сбора, хранения, обработки персональных данных;
- правила выполнения операций по реализации знаков почтовой оплаты и других условных ценностей;
- правила делового и корпоративного этикета;
- правила осуществления кассовых операций;
- правила подписки на периодические издания;
- правила приема товаров народного потребления в объекте почтовой связи для дальнейшей реализации;
- правила продажи товаров народного потребления;
- стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи;
- технологии документирования работы с денежными средствами;
- технологии реализации товаров народного потребления;
- требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции;
- характеристики услуги подписки на периодические печатные издания;
- *порядок эксплуатации контрольно-кассовых машин, применяемых в сфере почтовой связи;*
- *виды и категории телеграмм, порядка приема и ограничения в приеме телеграмм;*
- *требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ;*
- *порядок обработки и хранения персональных данных клиентов;*
- *почтовую терминологию, почтовых правил, стандарты и правила оказания услуг почтовой связи;*
- *порядок использования тарифов на оказываемые услуги;*
- *руководство пользователя информационных систем, применяемых в отделении почтовой связи;*
- *прикладные программы, необходимые для осуществления деятельности;*
- *методы идентификации поддельных документов и денежных знаков;*

Вид деятельности: Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов

- методики оказания дополнительных и социально значимых услуг;
- методику оказания услуг пользователям услуг почтовой связи;
- нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность;
- перечень и характеристики дополнительных и социально значимых услуг, реализуемых объектом почтовой связи;
- перечень и характеристики почтовых переводов денежных средств;
- порядок действий при приеме платежей и переводов с использованием терминала

самообслуживания.

- порядок сбора, хранения, обработки персональных данных;
- правила выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат;
- правила выплаты почтового перевода денежных средств;
- правила делового и корпоративного этикета;
- правила оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи;
- правила осуществления кассовых операций;
- правила приема платежей в адрес третьих лиц;
- правила приема почтового перевода денежных средств;
- принципы работы терминала самообслуживания;
- средства информатизации производственного процесса;
- стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи;
- технологии документирования работы с денежными средствами;
- требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции;

Вид деятельности: Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист

- *теоретические основы электросвязи;*
 - *правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;*
 - *правила ведения переговоров по телефону и иным средствам коммуникации;*
 - *возможности служб технической поддержки по решению технических проблем;*
 - *правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием;*
 - *основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством;*
 - *требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны;*
 - *общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности.*
 - *основные возможности текстовых, табличных и графических редакторов и иного программного обеспечения, применяемого при разработке, редактировании, экспертизе, согласовании и утверждении документов;*
 - *основные возможности специализированных информационных систем и программного обеспечения, применяемого для документирования поддержки клиентов*
- уметь:**

Вид деятельности: Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправок и емкостей, оформление почтовых операций

- выполнять технологические операции в автоматизированных сортировочных центрах;
- выполнять технологические операции, связанные с приемом и выдачей почтовых отправок, емкостей и денежных средств;
- выполнять технологические операции, связанные с сортировкой и обработкой почтовых отправок и емкостей;
- идентифицировать поддельные документы и денежные знаки;
- использовать современные компьютерные средства и специализированное программное обеспечение;
- обеспечивать сохранность почтовых отправок, денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями;
- обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции;

- осуществлять документирование приема, выдачи и передачи почтовых отправлений, емкостей и денежных операций;
- осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи;
- осуществлять контроль процесса приема, обработки, приписки, сдачи почтовых отправлений;
- осуществлять прием, оплату, вручение, досыл, возврат почтовых отправлений с использованием почтово-кассового терминала;
- применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей;
- работать в программном обеспечении ЕАС ОПС, установленном в отделении почтовой связи;
- работать с фискальным регистратором;
- снимать документы и вводить подкрепления (в начале и в конце рабочего дня);

Вид деятельности: Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий

- выполнять приём и выдачу знаков почтовой оплаты и других условных ценностей;
- выполнять технологические операции, связанные с приемом товаров народного потребления для дальнейшей реализации;
- выполнять технологические операции, связанные с процессом подписки на периодические печатные издания;
- выполнять технологические операции, связанные с реализацией товаров народного потребления;
- выполнять технологические операции, связанные с сортировкой периодических печатных изданий;
- идентифицировать поддельные документы и денежные знаки в соответствии с трудовыми обязанностями;
- идентифицировать поддельные документы и денежные знаки;
- осуществлять документирование оформления подписки на периодические печатные издания;
- осуществлять документирование приема и реализации товаров народного потребления;
- осуществлять коммуникацию с клиентами;
- осуществлять эффективную коммуникацию с клиентами;
- применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей;
- соблюдать правила реализации, учёта и порядка хранения знаков почтовой оплаты и других условных ценностей;
- учитывать, группировать и систематизировать соответствующие документы;
- *формировать кассовую ленту и всю первичную документацию для отправки в отдел сбора и обработки данных;*
- *осуществлять производственный контроль качества оказания услуг в подразделениях почтовой связи;*
- *контролировать своевременность отправки файлов общероссийской автоматизированной системы учета регистрируемых почтовых отправлений;*
- *соблюдать лимит денежных средств и государственных знаков почтовой оплаты;*
- *обеспечивать сохранность регистрируемых почтовых отправлений и товаров народного потребления;*
- *формировать отчетные документы;*
- *использовать современные компьютерные средства;*
- *координировать деятельность с другими структурными подразделениями организации;*

Вид деятельности: Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов

- выполнять технологические операции, связанные с выплатой почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат;
- выполнять технологические операции, связанные с обработкой денежных средств;
- выполнять технологические операции, связанные с оказанием дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи;
- выполнять технологические операции, связанные с приемом от пользователей услуг почтовой связи почтовых переводов денежных средств в объекте почтовой связи;
- выполнять технологические операции, связанные с приемом платежей в адрес третьих лиц;
- идентифицировать поддельные документы и денежные знаки при обслуживании пользователей услуг почтовой связи;
- идентифицировать поддельные документы и денежные знаки;
- обеспечивать сохранность денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями;
- обеспечивать сохранность денежных средств, материальных ценностей и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями;
- оказания помощи клиентам по работе на терминале самообслуживания;
- осуществлять документирование приема и передачи денежных средств;
- осуществлять документирование реализации дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи;
- осуществлять коммуникацию с клиентами;
- осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи;
- осуществлять прием платежей и переводов с использованием терминала самообслуживания;
- осуществлять технологические операции по приему денежных средств для выдачи почтовых переводов, выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат в объекте почтовой связи;
- применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей;

Вид деятельности: Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист

- *взаимодействовать с клиентом по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов;*
- *формализовать обращение клиента, уточнять полученные сведения;*
- *анализировать обращение клиента на возможность применения типового решения или необходимости передачи инцидента клиента на 2 и (или) 3 линии технической поддержки;*
- *получать от клиента и из информационных систем, содержащих сведения об обращениях клиентов, данные об установленном у клиентов оборудовании, его настройках и схемах связи, необходимые для формирования записи об инциденте клиента.*
- *регистрировать в специализированных информационных системах обращение клиента, предложенное решение и инцидент, сформированный на основе обращения клиента;*
- *изменять записи об обращениях клиентов и зарегистрированных инцидентах.*

иметь практические навыки:

Вид деятельности: Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций

- выдачи почтовых отправлений для осуществления доставки пользователям услуг почтовой связи;
- выполнения денежных операций при приеме и выдаче почтовых отправлений;
- выполнения документального оформления денежных операций;

- консультирования пользователя услуг почтовой связи по услугам, связанным с внутренними и международными почтовыми отправлениями и емкостями;
- осуществления обработки почты в автоматизированных сортировочных центрах, обмена между ними и обработки почты в почтовых отделениях, входящих в зону обслуживания автоматизированных сортировочных центров, в том числе с использованием ЕАС ОПС;
- оформления почтово-кассовых операций и услуг с использованием почтово-кассового терминала;
- подготовки отчетной документации по результатам приема и выдачи почтовых отправлений и емкостей;
- приема и выдачи внутренних и международных почтовых отправлений и емкостей в объекте почтовой связи.

Вид деятельности: Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий

- выдачи периодических печатных изданий для осуществления доставки пользователю услуг почтовой связи;
- выполнения денежных операций при осуществлении подписки на периодические печатные издания;
- выполнения денежных операций при реализации товаров народного потребления;
- выполнения документального оформления денежных операций;
- демонстрации и продажи клиентам товаров народного потребления;
- консультирования клиентов по подписке на периодические печатные издания;
- консультирования клиентов по товарам народного потребления, реализуемым объектом почтовой связи;
- оформления подписки на периодические печатные издания;
- подготовки отчетной документации по результатам оказания услуг подписки на периодические печатные издания;
- подготовки отчетной документации по результатам реализации товаров народного потребления;
- реализации знаков почтовой оплаты и других условных ценностей;
- *формирования кассовой ленты и всей первичной документации для отправки в отдел сбора и обработки данных;*
- *осуществления производственного контроля качества оказания услуг в подразделениях почтовой связи;*
- *контроля своевременности отправки файлов общероссийской автоматизированной системы учета регистрируемых почтовых отправлений;*
- *соблюдения лимита денежных средств и государственных знаков почтовой оплаты;*
- *обеспечения сохранности регистрируемых почтовых отправлений и товаров народного потребления;*
- *формирования отчетных документов;*
- *использования современных компьютерных средств;*
- *координирования деятельности с другими структурными подразделениями организации.*

Вид деятельности: Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов

- выплаты почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат пользователям услуг почтовой связи, их документального оформления;
- выполнения денежных операций при осуществлении почтовых переводов денежных средств, выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат, их документального оформления;
- выполнения денежных операций при приеме платежей в адрес третьих лиц;

- выполнения денежных операций, производимых при оказании дополнительных и социально значимых услуг и их документального оформления;
- оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи в объекте почтовой связи;
- подготовки отчетной документации по результатам оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи;
- подготовки отчетной документации по результатам приема и выплаты почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат, платежей в адрес третьих лиц;
- приема почтовых переводов денежных средств от пользователей услуг почтовой связи;
- проверки данных отправителей и получателей на причастность к экстремистской деятельности или терроризму;
- эксплуатации терминала самообслуживания.

Вид деятельности: Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист

- *консультации клиента по вопросам оказания услуг связи;*
- *контроля решения технической проблемы клиента;*
- *маршрутизации инцидента клиента специалистам технической поддержки;*
- *первичной диагностики обращения клиента о наличии технической проблемы в получении услуг оператора связи;*
- *поиска типового решения обращения клиента о наличии технической проблемы;*
- *предложения клиенту типового решения технической проблемы;*
- *регистрации в специализированных информационных системах изменения статуса обращения;*
- *регистрации в специализированных информационных системах изменения статуса инцидента клиента;*
- *регистрации в специализированных информационных системах инцидента клиента;*
- *регистрации в специализированных информационных системах обращений клиента о наличии технической проблемы;*
- *регистрации в специализированных информационных системах предложенного решения по обращению о наличии технической проблемы;*
- *формализации инцидента клиента в случае невозможности типового решения технической проблемы.*

5. Общая трудоемкость профессионального модуля

Всего – 288 часов (8 недель), в том числе:

УП.01.01 – 108 часа (3 недели);

УП.02.01– 36 часов. (1 неделя);

УП.03.01– 72 часа (2 недели);

УП.05.01 – 72 часа (2 недели).

6. Вид промежуточной аттестации:

УП.01.01 – защита отчета по практике – 3 семестр;

УП.02.01– защита отчета по практике – 4 семестр;

УП.03.01– защита отчета по практике – 4 семестр;

УП.05.01 – защита отчета по практике – 4 семестр.

7. Рабочую программу разработал:

А.Б. Ляцева, преподаватель первой квалификационной категории

**Председатель ЦК радиосвязи и
телекоммуникационных систем**

Т.М. Белкина