

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Клочков Юрий Сергеевич
Должность: и.о. ректора
Дата подписания: 04.07.2024 14:45:05
Уникальный программный ключ:
4e7c4ea90328ec8e65c5d8058549a2538d7400d1

Приложение V.02
к образовательной программе
по профессии
11.01.08 Оператор почтовой связи

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

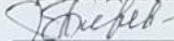
**ПМ.01 ПРИЕМ, СОРТИРОВКА, ОБРАБОТКА И КОНТРОЛЬ ПОЧТОВЫХ ОТ-
ПРАВЛЕНИЙ И ЕМКОВ, ОФОРМЛЕНИЕ ПОЧТОВЫХ ОПЕРАЦИЙ**
**ПМ.02 РЕАЛИЗАЦИЯ ЗНАКОВ ПОЧТОВОЙ ОПЛАТЫ, ТОВАРОВ НАРОДНОГО
ПОТРЕБЛЕНИЯ, ПОДПИСКИ ПЕРИОДИЧЕСКИХ ИЗДАНИЙ**
**ПМ.03 ПРИЕМ ПЛАТЕЖЕЙ, ПРИЕМ И ВЫПЛАТА ПЕРЕВОДОВ, ВЫПЛАТА
ПЕНСИЙ И ПОСОБИЙ, РЕАЛИЗАЦИЯ СТРАХОВЫХ ПРОДУКТОВ**
ПМ.04 УЧЕТ, ХРАНЕНИЕ И ВЫДАЧА ДЕНЕГ И ДРУГИХ ЦЕННОСТЕЙ
ПМ.05 ВЫПОЛНЕНИЕ РАБОТ ПО ПРОФЕССИИ 19093 ТЕЛЕФОНИСТ

Форма обучения	<u>очная</u>
Курс	<u>2</u>
Семестр	<u>3, 4</u>

Рабочая программа рассмотрена
на заседании ЦК радиосвязи и
телекоммуникационных систем
Протокол №9

от «17» апреля 2024 г.

Председатель ЦК

 Т.М. Белкина

СОГЛАСОВАНО

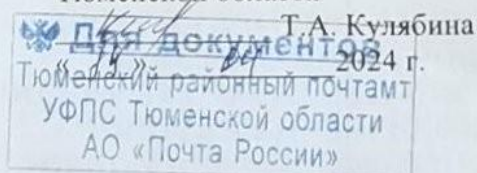
Начальник участка

по обработке почтовых отправлений

Тюменский магистрально-сортировочный центр

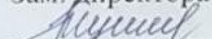
Управление федеральной почтовой связи

Тюменской области



УТВЕРЖДАЮ

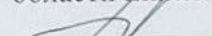
Зам. директора по УПР

 Ю.Н. Мухина

«18»  2024 г.

Рабочую программу разработал:

преподаватель первой квалификационной категории, бакалавр «Управление качеством»,
специалист почтовой связи, преподаватель профессионального обучения,
профессионального образования и ДПО по профилю педагогической деятельности в
области инженерного дела, технологий и технических наук

 А.Б. Лящева

СОДЕРЖАНИЕ

1.	ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	4
2.	СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	19
3.	МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	23
4.	КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ОСНОВНЫМ ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	27

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Рабочая программа производственной практики разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта по профессии 11.01.08 Оператор почтовой связи, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации № 487 от 28.06.2023 г., зарегистрированного в Минюсте РФ 04.08.2023 г. № 74618, Общероссийского классификатора профессий рабочих должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР, ОК 016-94), приказа Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства Просвещения РФ от 05.08.2020 № 885/390 «Об утверждении Положения о практической подготовке обучающихся», Положения о практической подготовки обучающихся, утвержденного решением Ученого совета от 26.11.2020 г.

Рабочая программа производственной практики определяет структуру, объем и содержание, планируемые результаты освоения основных видов деятельности, условия ее реализации, контроль и оценку освоения компетенций.

1.1. Цель и планируемые результаты производственной практики

В результате производственной практики обучающийся должен освоить основные виды деятельности: прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций; реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий; прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов; учет, хранение и выдача денег и других ценностей; выполнение работ по профессии 19093 Телефонист и соответствующие им общие, профессиональные и дополнительные компетенции:

1.1.1. Перечень общих компетенций

Код	Наименование общих компетенций
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

1.1.2. Перечень профессиональных и дополнительных компетенций

Код	Наименование видов деятельности, профессиональных и дополнительных компетенций
ВД 1 Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций	
ПК 1.1.	Осуществлять технологические операции контроля, обработки, вручения почтовых отправлений и емкостей различных видов, оформления почтовых операций.
ПК 1.2.	Оформлять переводные и почтово-кассовые операции и другие услуги с использованием почтово-кассового терминала.
ПК 1.3	Оказывать услуги с использованием единой автоматизированной системы отделений почтовой связи и осуществлять производственные процессы с использованием средств автоматизации.
ВД 2 Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий	
ПК 2.1.	Осуществлять продажу знаков почтовой оплаты и других условных ценностей
ПК 2.2.	Предоставлять услуги по подписке, осуществлять процесс обработки периодических печатных изданий в отделении почтовой связи (оформление, переадресовка, доставка, прием заказов по каталогам)
ПК 2.3.	Осуществлять продажу товаров народного потребления
ДК 3	<i>Подготовка ежедневных отчетов о работе отделения связи.</i>
ВД 3 Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов	
ПК 3.1.	Обеспечивать и контролировать порядок приема переводов денежных средств, платежей (коммунальных, муниципальных) и денежных выплат.
ПК 3.2.	Оказывать дополнительные и социально значимые услуги в объекте почтовой связи.
ПК 3.3.	Осуществлять эксплуатацию терминала самообслуживания.
ВД 4 Учет, хранение и выдача денег и других ценностей	
ПК 4.1	Классифицировать денежные средства и условные ценности в отрасли почтовой связи и производить их учет.
ПК 4.2	Соблюдать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей.
ПК 4.3	Организовывать деятельность почтальонов по доставке денежных переводов и пенсий на дому, анализировать и оценивать отчет почтальона.
ВД 5 Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист	
ДК 1	<i>Осуществлять первичную обработку обращений клиентов, решать типовые задачи.</i>
ДК 2	<i>Управлять записями об обращениях и инцидентах.</i>

1.1.3 Планируемые результаты производственной практики

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
ПМ.01 Прием, сортировка, обработка	ПК 1.1. Осуществлять технологические операции контроля, обработ-	Иметь практические навыки: - приема и выдачи внутренних и международных почтовых отправлений и емкостей в

и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций	ки, вручения почтовых отправлений и емкостей различных видов, оформления почтовых операций ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	объекте почтовой связи; - подготовки отчетной документации по результатам приема и выдачи почтовых отправлений и емкостей; - консультирования пользователя услуг почтовой связи по услугам, связанным с внутренними и международными почтовыми отправлениями и емкостями; - выполнения денежных операций при приеме и выдаче почтовых отправлений; - выполнения документального оформления денежных операций; - выдачи почтовых отправлений для осуществления доставки пользователям услуг почтовой связи; Уметь: - выполнять технологические операции, связанные с сортировкой и обработкой почтовых отправлений и емкостей; - выполнять технологические операции, связанные с приемом и выдачей почтовых отправлений, емкостей и денежных средств; - осуществлять документирование приема, выдачи и передачи почтовых отправлений, емкостей и денежных операций; - осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи; - обеспечивать сохранность почтовых отправлений, денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями; - обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; - применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; - идентифицировать поддельные документы и денежные знаки; Знать: - нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность; - требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; - порядок сбора, хранения, обработки персональных данных; - правила делового и корпоративного этикета;
--	--	---

		- методику оказания услуг почтовой связи; - перечень и характеристики почтовых услуг объекта почтовой связи; - технологии документирования приема и вручения почтовых отправлений; - правила приема, выдачи и вручения почтовых отправлений; - порядок адресного хранения почтовых отправлений; - виды, предназначения, порядок хранения и использования именных вещей; - стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи; - правила осуществления кассовых операций; - средства информатизации производственного процесса;
	ПК 1.2. Оформлять переводные и почтово-кассовые операции и другие услуги с использованием почтово-кассового терминала ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Иметь практические навыки: - оформления почтово-кассовых операций и услуг с использованием почтово-кассового терминала; Уметь: - осуществлять прием, оплату, вручение, досыл, возврат почтовых отправлений с использованием почтово-кассового терминала; - снимать документы и вводить подкрепления (в начале и в конце рабочего дня); - осуществлять контроль процесса приема, обработки, приписки, сдачи почтовых отправлений; - работать с фискальным регистратором; - использовать современные компьютерные средства и специализированное программное обеспечение; Знать: - инструкций по эксплуатации почтово-кассового терминала при оформлении переводных и почтово-кассовых операций; - принципы работы программы ЕАС ОПС;
	ПК 1.3. Оказывать услуги с использованием единой автоматизированной системы отделений почтовой связи и осуществлять производственные процессы с использованием средств автоматизации	Иметь практические навыки: - 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; Уметь:

	ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	- выполнять технологические операции в автоматизированных сортировочных центрах; - работать в программном обеспечении ЕАС ОПС, установленном в отделении почтовой связи; Знать: - нормативно-справочную информацию и планы направлений развития почты; - алгоритмы обработки почты; - алгоритмы работы участков регистрации входящей почты; участков таможенного контроля; - алгоритмы работы участков детальной сортировки (формирования исходящей почты); - алгоритмы работы в транспортных участках; - алгоритмы мониторинга прохождения почты; - алгоритмы ведения рекламаций, заявлений и запросов; - технологию сбора статистики за месяц/квартал/год.
ПМ.02 Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий	ПК 2.1. Осуществлять продажу знаков почтовой оплаты и других условных ценностей ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Иметь практические навыки: – реализации знаков почтовой оплаты и других условных ценностей; Уметь: - соблюдать правила реализации, учёта и порядка хранения знаков почтовой оплаты и других условных ценностей; - выполнять приём и выдачу знаков почтовой оплаты и других условных ценностей; - учитывать, группировать и систематизировать соответствующие документы; Знать: - инструкций по реализации, учёту и хранению знаков почтовой оплаты и других ценностей в кассе и в кладовой; - правила выполнения операций по реализации знаков почтовой оплаты и других условных ценностей;
		Иметь практические навыки: - консультирования клиентов по подписке на периодические печатные издания; - оформления подписки на периодические печатные издания; - подготовки отчетной документации по результатам оказания услуг подписки на периодические печатные издания; - выполнения денежных операций при осуществлении подписки на периодические печатные издания;
	ПК 2.2. Предоставлять услуги по подписке, осуществлять процесс обработки периодических печатных изданий в отделении почтовой связи (оформление, переадресовка, доставка, прием заказов по каталогам) ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08,	

	ОК 09	- выполнения документального оформления денежных операций; - выдачи периодических печатных изданий для осуществления доставки пользователю услуг почтовой связи; Уметь: - выполнять технологические операции, связанные с сортировкой периодических печатных изданий; - выполнять технологические операции, связанные с процессом подписки на периодические печатные издания; - осуществлять эффективную коммуникацию с клиентами; - осуществлять документирование оформления подписки на периодические печатные издания; - идентифицировать поддельные документы и денежные знаки в соответствии с трудовыми обязанностями; - применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; Знать: - нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность; - порядок сбора, хранения, обработки персональных данных; - правила делового и корпоративного этикета; - характеристики услуги подписки на периодические печатные издания; - правила подписки на периодические издания; - технологии документирования работы с денежными средствами; - стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи; - правила осуществления кассовых операций; - методику оказания услуг клиентам;
	ПК 2.3. Осуществлять продажу товаров народного потребления ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Иметь практические навыки: - консультирования клиентов по товарам народного потребления, реализуемым объектом почтовой связи; - демонстрации и продажи клиентам товаров народного потребления; - подготовки отчетной документации по

		результатам реализации товаров народного потребления; - выполнения денежных операций при реализации товаров народного потребления; - выполнения документального оформления денежных операций; Уметь: - выполнять технологические операции, связанные с приемом товаров народного потребления для дальнейшей реализации; - осуществлять документирование приема и реализации товаров народного потребления; - выполнять технологические операции, связанные с реализацией товаров народного потребления; - осуществлять коммуникацию с клиентами; - идентифицировать поддельные документы и денежные знаки; - применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; Знать: - нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность - правила приема товаров народного потребления в объекте почтовой связи для дальнейшей реализации; - технологии реализации товаров народного потребления; - правила продажи товаров народного потребления; - перечень и характеристики товаров народного потребления, реализуемых объектом почтовой связи; - требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; - правила делового и корпоративного этикета; - стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи; - методику продажи товаров клиентам; - технологии документирования работы с денежными средствами. Иметь практические навыки: - формирования кассовой ленты и всей первич-
	ДК 3 Подготовка ежедневных отчетов о ра-	

	боте отделения связи ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	ной 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. Уметь: - 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. Знать: - 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.
ПМ.03 Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов	ПК 3.1. Обеспечивать и контролировать порядок приема переводов денежных средств, платежей (коммунальных, муниципальных) и денежных выплат ОК 01, ОК 02, ОК 03 ОК 04, ОК 05, ОК 06 ОК 07, ОК 09	Иметь практические навыки: - приема почтовых переводов денежных средств от пользователей услуг почтовой связи; - выполнения денежных операций при осуществлении почтовых переводов денежных средств, выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат, их документального оформления; - выплаты почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат пользователям услуг почтовой связи, их документального оформления; - выполнения денежных операций при приеме платежей в адрес третьих лиц; - подготовки отчетной документации по результатам приема и выплаты почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат, платежей в адрес третьих лиц; - проверки данных отправителей и получателей на причастность к экстремистской деятельности или терроризму; Уметь: - осуществлять технологические операции по приему денежных средств для выдачи почтовых переводов, выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат в объекте почтовой связи; - выполнять технологические операции, связанные с обработкой денежных средств; - осуществлять документирование приема и передачи денежных средств; - выполнять технологические операции, связанные с приемом от пользователей услуг почтовой связи почтовых переводов денежных средств в объекте почтовой связи; - выполнять технологические операции, связанные с выплатой почтовых переводов денежных средств, пенсий, пособий и других социальных выплат;

		- выполнять технологические операции, связанные с приемом платежей в адрес третьих лиц; - осуществлять коммуникацию с пользователями услуг почтовой связи; - обеспечивать сохранность денежных средств и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями; - идентифицировать поддельные документы и денежные знаки при обслуживании пользователей услуг почтовой связи; - применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; Знать: - нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность; - правила приема почтового перевода денежных средств; - правила выплаты почтового перевода денежных средств; - правила выплаты пенсий, пособий и других социальных выплат; - правила приема платежей в адрес третьих лиц; - перечень и характеристики почтовых переводов денежных средств; - требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; - порядок сбора, хранения, обработки персональных данных; - правила делового и корпоративного этикета; - стандарты клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи; - методику оказания услуг пользователям услуг почтовой связи; - технологии документирования работы с денежными средствами; - средства информатизации производственного процесса; - правила осуществления кассовых операций;
	ПК 3.2. Оказывать дополнительные и социально значимые услуги в объекте почтовой связи	Иметь практические навыки: - оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи в объекте почтовой связи;

	ОК 01, ОК 02, ОК 03 ОК 04, ОК 05, ОК 06 ОК 07, ОК 09	- подготовки отчетной документации по результатам оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи; - выполнения денежных операций, производимых при оказании дополнительных и социально значимых услуг и их документального оформления; Уметь: - выполнять технологические операции, связанные с оказанием дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи; - осуществлять коммуникацию с клиентами; - обеспечивать сохранность денежных средств, материальных ценностей и отчетных документов в соответствии с трудовыми обязанностями; - идентифицировать поддельные документы и денежные знаки; - осуществлять документирование реализации дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи; - применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; Знать: - нормативные правовые и локальные нормативные акты в сфере почтовой связи, регламентирующие трудовую деятельность; - правила оказания дополнительных и социально значимых услуг объекта почтовой связи; - перечень и характеристики дополнительных и социально значимых услуг, реализуемых объектом почтовой связи; - методики оказания дополнительных и социально значимых услуг; - требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; - порядок сбора, хранения, обработки персональных данных; - правила делового и корпоративного этикета; - технологии документирования работы с денежными средствами; - средства информатизации производственного процесса; - стандарты клиентского сервиса и поряд-
--	---	---

		док обслуживания пользователей услуг почтовой связи; - правила осуществления кассовых операций;
	ПК 3.3. Осуществлять эксплуатацию терминала самообслуживания ОК 01, ОК 02, ОК 03 ОК 04, ОК 05, ОК 06 ОК 07, ОК 09	Иметь практические навыки: - эксплуатации терминала самообслуживания; Уметь: - осуществлять прием платежей и переводов с использованием терминала самообслуживания; - оказания помощи клиентам по работе на терминале самообслуживания; Знать: - принципы работы терминала самообслуживания; - порядок действий при приеме платежей и переводов с использованием терминала самообслуживания.
ПМ.04 Учет, хранение и выдача денег и других ценностей	ПК 4.1. Классифицировать денежные средства и условные ценности в отрасли почтовой связи и производить их учет ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Иметь практические навыки: - приема и выдачи денег и условных ценностей; Уметь: - классифицировать и учитывать деньги и условные ценности; - составлять отчетные документы за день; - применять тарифы на услуги связи в пределах выполняемой работы; - контролировать движение денежных сумм в отделении связи; Знать: - правила классификации и учёта денег и условных ценностей; - тарифы на услуги связи в пределах выполняемой работы; - правила составления отчетных документов за день;
	ПК 4.2. Соблюдать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Иметь практические навыки: - учета, группировки, хранения и систематизации знаков почтовой оплаты, денег и других ценностей; Уметь: - соблюдать правила учёта и порядка хранения; учёта денег и других условных ценностей в кассе и кладовой; - выполнять приём и выдачу денег и условных ценностей; - учитывать, группировать и систематизировать соответствующие документы; - печатывать хранилища почтовых отправлений, денежных сумм, условных ценно-

		стей; - отправлять сверхлимитные остатки денежных средств; Знать: - инструкции по учёту и хранению денег и других ценностей в кассе и в кладовой; - правила выполнения операций по приёму и выдаче денег и условных ценностей;
	ПК 4.3. Организовывать деятельность почтальонов по доставке денежных переводов и пенсий на дому, анализировать и оценивать отчет почтальона ОК 01, ОК 02, ОК 03, ОК 04, ОК 05, ОК 06, ОК 07, ОК 08, ОК 09	Иметь практические навыки: - организации деятельности почтальонов; - анализа и оценки отчетной документации почтальона; Уметь: - организовывать и контролировать работу почтальонов; - вести учет и контролировать доставку корреспонденции и периодической печати; - выдавать почтальонам поручения и деньги для оплаты денежных переводов и пенсий на дому, почтовые отправления и периодическую печать в установленном порядке; Знать: - принципы работы почтальонов и контроля за их работой; - правила ведения учета и контроля доставки корреспонденции и периодической печати; - правила выдачи почтальонам поручений и денег для оплаты денежных переводов, приема отчета от почтальонов.
<i>ПМ. 05 Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист</i>	<i>ДК 1. Осуществлять первичную обработку обращений клиентов, решать типовые задачи</i> ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09	Иметь практические навыки: - 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; - формализации инцидента клиента в случае невозможности типового решения технической проблемы; - маршрутизации инцидента клиента специалистам технической поддержки; - консультации клиента по вопросам оказания услуг связи; - контроля решения технической проблемы клиента. Уметь: - взаимодействовать с клиентом по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов;

		- <i>формализовать обращение клиента, уточнять полученные сведения;</i> - <i>анализировать обращение клиента на возможность применения типового решения или необходимости передачи инцидента клиента на 2 и (или) 3 линии технической поддержки;</i> - <i>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.</i> Знать: - <i>теоретические основы электросвязи;</i> - <i>правила оказания услуг местной, внутризоновой, междугородной и международной телефонной связи;</i> - <i>правила ведения переговоров по телефону и иным средствам коммуникации;</i> - <i>возможности служб технической поддержки по решению технических проблем;</i> - <i>правила информационной безопасности при работе с телекоммуникационным оборудованием;</i> - <i>основные права и обязанности работника и работодателя в соответствии с трудовым законодательством;</i> - <i>требования нормативных правовых актов по защите государственной и иной охраняемой законом тайны;</i> - <i>общие правила и нормы охраны труда, противопожарной защиты и экологической безопасности.</i>
	<i>ДК 2. Управлять записями об обращениях и инцидентах</i> ОК 01, ОК 02, ОК 04, ОК 09	Иметь практические навыки: - <i>регистрации в специализированных информационных системах обращений клиента о наличии технической проблемы;</i> - <i>регистрации в специализированных информационных системах предложенного решения по обращению о наличии технической проблемы;</i> - <i>регистрации в специализированных информационных системах инцидента клиента;</i> - <i>регистрации в специализированных информационных системах изменения статуса обращения;</i> - <i>регистрации в специализированных информационных системах изменения статуса инцидента клиента.</i>

		Уметь: - регистрировать в специализированных информационных системах обращение клиента, предложенное решение и инцидент, сформированный на основе обращения клиента; - изменять записи об обращениях клиентов и зарегистрированных инцидентах. Знать: - 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.
--	--	--

2 СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1 Количество часов на освоение программы производственной практики

Всего – 432 часов (12 недель), в том числе:

ПМ.01 – 108 часов (3 недели);

ПМ.02 – 72 часа (2 недели);

ПМ.03 – 72 часа (2 недели);

ПМ.04 – 72 часа (2 недели);

ПМ.05 – 108 часа (3 недели)

Промежуточная аттестация в форме защиты отчета по практике проводится за счет времени, отведенного на производственную практику.

2.2 Тематический план производственной практики

Виды работ	Наименование разделов, тем производственной практики	Количество часов
ПМ.01 Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций		108
Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций	Инструктаж по технике безопасности и охране труда «Требования охраны труда, техники безопасности, безопасности жизнедеятельности, правила и нормы пожарной безопасности, в том числе отраслевые, правила внутреннего трудового распорядка».	6
	Ознакомление с объектом почтовой связи и организацией производственных процессов.	6
	Изучение оборудования для обслуживания клиентуры.	6
	Изучение требований техники безопасности при использовании оборудования для обслуживания клиентуры.	6
	Обеспечение производственно-технологических процессов отделений почтовой связи.	6
	Осуществление контроля по оказанию услуг почтовой связи: прием, обработка, транспортировка и вручение различных видов почтовых отправлений.	12
	Заполнение и отправление почтовой документации в соответствии с действующими нормативными документами.	6
	Использование программного обеспечения рабочих мест при организации производственных процессов с применением контрольно-кассовых машин (ККМ).	6
	Проведение первичного контроля почтово-кассовых операций.	6
	Учет и контроль движения денежных средств и условных ценностей в отделениях почтовой связи.	6
	Контрольные сроки доставки (вручения) почтовых отправлений, почтовых переводов.	6
	Контроль переводной отчетности в УФПС Тюменской области – филиале АО «Почта России».	12
	Контроль сроков хранения.	6

	Механизация и автоматизация операций приема и выдачи почтовых отправлений.	6
	Организация обмена почты с внешним транспортом.	6
	Защита отчета по практике	6
Комплексный экзамен по 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		72
Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий	Инструктаж по технике безопасности и охране труда «Требования охраны труда, техники безопасности, безопасности жизнедеятельности, правила и нормы пожарной безопасности, в том числе отраслевые, правила внутреннего трудового распорядка».	8
	Ознакомление с объектом почтовой связи и организацией производственных процессов.	8
	Изучение оборудования для обслуживания клиентуры.	8
	Изучение требований техники безопасности при использовании оборудования для обслуживания клиентур.	8
	Обеспечение производственно-технологических процессов отделений почтовой связи.	8
	<i>Осуществление контроля по оказанию услуг почтовой связи: прием, обработка, транспортировка и вручение различных видов почтовых отправлений.</i>	8
	<i>Заполнение и отправление почтовой документации в соответствии с действующими нормативными документами.</i>	6
	<i>Использование программного обеспечения рабочих мест при организации производственных процессов с применением контрольно-кассовых машин (ККМ).</i>	6
	<i>Составление сортировочных таблиц.</i>	6
	Защита отчета по практике	6
Комплексный экзамен по 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		72
Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов	Инструктаж по технике безопасности и охране труда «Требования охраны труда, техники безопасности, безопасности жизнедеятельности, правила и нормы пожарной безопасности, в том числе отраслевые, правила внутреннего трудового распорядка».	4
	Ознакомление с объектом почтовой связи и организацией производственных процессов.	4
	Изучение оборудования для обслуживания клиентуры.	4
	Изучение требований техники безопасности при использовании оборудования для обслуживания клиентуры.	4
	Обеспечение производственно-технологических	4

	процессов отделений почтовой связи.	
	Заполнение и отправка бланков временной регистрации в адрес УФМС.	4
	Оформление бланков по выплаченным почтовым переводам денежных средств.	4
	Оформление бланков по принятым почтовым переводам денежных средств.	4
	Оформление бланков по депонированным почтовым переводам денежных средств.	4
	Оформление заявления о розыске почтового перевода денежных средств.	6
	Контроль переводной отчетности в УФПС Тюменской области – филиале АО «Почта России».	6
	Контроль сроков хранения.	6
	Механизация и автоматизация операций приема и выдачи почтовых отправлений.	6
	Организация обмена почты с внешним транспортом.	6
	Защита отчета по практике	6
Комплексный экзамен по ПМ.03 Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов		
ПМ.04 Учет, хранение и выдача денег и других ценностей		72
Технология учета, хранения и выдачи документов, денег и других ценностей	Инструктаж по технике безопасности и охране труда «Требования охраны труда, техники безопасности, безопасности жизнедеятельности, правила и нормы пожарной безопасности, в том числе отраслевые, правила внутреннего трудового распорядка».	6
	Ознакомление с объектом почтовой связи и организацией производственных процессов.	6
	Изучение оборудования для обслуживания клиентуры.	6
	Изучение требований техники безопасности при использовании оборудования для обслуживания клиентуры.	6
	Обеспечение производственно-технологических процессов отделений почтовой связи.	6
	Составление кассовой справки МС-42 по товарам на конец операционного дня.	6
	Заполнение расписок – обязательств.	6
	Заполнение дневника ф. 130.	6
	Контроль переводной отчетности в УФПС Тюменской области – филиале АО «Почта России».	6
	Механизация и автоматизация операций приема и выдачи почтовых отправлений.	6
	Организация обмена почты с внешним транспортом.	6
	Защита отчета по практике	6
Комплексный экзамен по ПМ.04 Учет, хранение и выдача денег и других ценностей		
ПМ.05 Выполнение работ по профессии 19093		108
Выполнение работ по профессии 19093	Инструктаж по технике безопасности и охране труда «Требования охраны труда, техники безопасности, безопасности жизнедеятельности, правила и нормы	6

	пожарной безопасности, в том числе отраслевые, правила внутреннего трудового распорядка».	
	Ознакомление с объектом почтовой связи и организацией производственных процессов.	6
	Изучение оборудования для обслуживания клиентуры.	6
	Изучение требований техники безопасности при использовании оборудования для обслуживания клиентуры.	6
	Прием входящих звонков.	6
	Регистрация входящих звонков.	6
	Консультация клиентов по тарифам и услугам.	6
	Работа с обращениями на информационном ресурсе «5 ballov»	6
	Создание апелляций по необоснованным жалобам.	6
	Подготовка и регистрация ответов на обращения.	6
	Подключение и проверка работоспособности оборудования.	6
	Заполнение журнала регистрации входящих звонков.	6
	Работа с обращениями на информационном ресурсе «ИСО».	6
	Работа с электронным документооборотом.	6
	Разработка сценария телефонного разговора.	6
	Маршрутизация входящих обращений.	6
	Составление отчета по принятым обращениям.	6
	Защита отчета по практике	6
Квалификационный экзамен по ПМ.05 Выполнение работ по профессии 19093		
	Всего	432

3 МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1 Материально-техническое оснащение производственной

Производственная практика реализуется в организациях соответствующего профиля, обеспечивающего деятельность обучающихся в профессиональной области 11.00.00 Электроника, радиотехника и системы связи и соответствующих им видов экономической деятельности (64.11.11 Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой газет и других периодических изданий, 64.11.12 Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой письменной корреспонденции, 64.11.13 Деятельность почтовой связи, связанная с пересылкой посылочной почты, 64.11.14 Дополнительная деятельность почтовой связи). Основной базой практики является Управление федеральной почтовой связи Тюменской области (АО «Почта России») на основе договора о сотрудничестве.

Оборудование и технологическое оснащение рабочих мест соответствует содержанию профессиональной деятельности и дает возможность обучающемуся овладеть профессиональными компетенциями по видам деятельности, предусмотренными программой, с использованием современных технологий, материалов и оборудования.

3.2 Информационное обеспечение производственной обучения

Для реализации рабочей программы ПП библиотечный фонд укомплектован следующими изданиями:

3.2.1 Основные источники:

1. Бородина, Т. А. Производственная практика по рабочей профессии кассир : методические указания / Т. А. Бородина. — Красноярск : КрасГАУ, 2018. — 38 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/187001> (дата обращения: 06.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Бороздина, Г. В. Психология общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 392 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16727-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/536854> (дата обращения: 11.04.2024).
3. Быков, В. А. Организация финансового контроля в бюджетных организациях : учебное пособие / В. А. Быков, Д. В. Туманов. — Москва : Финансовый университет, 2019. — 163 с. — ISBN 978-5-6043284-1-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/208292> (дата обращения: 06.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
4. Верхова, Г. В. Логистика в почтовой связи : учебное пособие / Г. В. Верхова, К. В. Белоус. — Санкт-Петербург : СПбГУТ им. М.А. Бонч-Бруевича, 2018. — 90 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/180219> (дата обращения: 06.04.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
5. Внуков, А. А. Основы информационной безопасности: защита информации : учебное пособие для среднего профессионального образования / А. А. Внуков. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13948-8. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/495525> (дата обращения: 31.03.2024).
6. Голиков, А. М. Модуляция, кодирование и моделирование в телекоммуникационных системах. Теория и практика : учебное пособие для вузов / А. М. Голиков. —

3-е изд., стер. — Санкт-Петербург : Лань, 2022. — 452 с. — ISBN 978-5-8114-9233-6. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/189336> (дата обращения: 31.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7. Дибров, М. В. Компьютерные сети и телекоммуникации. Маршрутизация в IP-сетях в 2 ч. Часть 1 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Дибров. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 333 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04638-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491456> (дата обращения: 31.03.2024).

8. Дибров, М. В. Компьютерные сети и телекоммуникации. Маршрутизация в IP-сетях в 2 ч. Часть 2 : учебник и практикум для среднего профессионального образования / М. В. Дибров. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 351 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04635-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/491951> (дата обращения: 31.03.2024).

9. Казарин, О. В. Программно-аппаратные средства защиты информации. Защита программного обеспечения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / О. В. Казарин, А. С. Забабурин. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 312 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-13221-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543631> (дата обращения: 31.03.2024).

10. Лукашик, Т. М. Информационные технологии в почтовой связи : учебное пособие / Т. М. Лукашик, Т. Г. Коваленко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2021. — 166 с. — ISBN 978-985-7253-79-1. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125404.html> (дата обращения: 06.04.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

11. Мелешкевич, А. Н. Безопасность почтовой связи : учебное пособие для СПО / А. Н. Мелешкевич, Н. А. Пархоменко. — Минск : Республиканский институт профессионального образования (РИПО), 2022. — 88 с. — ISBN 978-985-895-034-7. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/125398.html> (дата обращения: 06.04.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей. — Режим доступа: для авторизир. пользователей.

12. Нефедов, В. И. Теория электросвязи : учебник для среднего профессионального образования / В. И. Нефедов, А. С. Сигов ; под редакцией В. И. Нефедова. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 495 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-01470-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/490090> (дата обращения: 31.03.2024).

13. Родыгина, Н. Ю. Этика деловых отношений : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Ю. Родыгина. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 396 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16919-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/532020> (дата обращения: 11.04.2024).

14. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 239 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-16429-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/540716> (дата обращения: 11.04.2024).

15. Шувалова, Н. Н. Этика государственной и муниципальной службы : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Н. Н. Шувалова. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2024. — 368 с. —

(Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-15835-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/537066> (дата обращения: 11.04.2024).

3.2.2 Дополнительные источники:

1. Окулич Е. Н., Технология почтовой связи : учебник / Е. Н. Окулич, Н. А. Пархоменко. - Минск : РИПО, 2018. - 579 с. - ISBN 978-985-503-806-2 - Текст : электронный // ЭБС "Консультант студента" : [сайт]. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9789855038062.html> (дата обращения: 06.04.2024).

2. Инструкция по выплате пенсий и пособий предприятиями Минсвязи СССР № 235 от 23.12.1986;

3. Инструкция о реализации бестиражных (моментальных) лотерейных билетов Филиалами ФГУП «Почта России» от 15.03.2004 б/н;

4. Инструкция о реализации тиражных лотерейных билетов Филиалами ФГУП «Почта России» от 04.07.2007 № 2.1.1-11/13-НД;

5. Временный порядок приема и вручения внутренних регистрируемых почтовых отправлений, утвержденный Приказом Предприятия № 206 от 23.05.2007г.;

6. Инструкция о порядке приема, контроля и учета торговой выручки;

7. Инструкция по эксплуатации почтово-кассового терминала (ПКТ) при оформлении переводных и почтово-кассовых операций;

8. Инструкция о порядке приема коммунальных платежей;

9. Инструкция о порядке приема, обработки, перевозки и вручения почтовых отправлений внутренней ускоренной почты, контроль за сроками ее прохождения. - М.: 1995г.

10. Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации»;

11. Постановление Правительства РФ от 21.04.2005 № 241 «О мерах по организации оказания универсальных услуг связи»;

12. Постановление Правительства РФ от 21.04.2005 № 242 «Об утверждении государственных правил регулирования тарифов на универсальные услуги связи»;

13. Постановление Правительства РФ от 29.11.2007 № 815 «О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам универсальных услуг связи»;

14. Почтовые правила, принятые Советом глав администраций связи Регионального содружества в области связи 22.04.1992;

15. Правила оказания услуг почтовой связи», утвержденные постановлением Правительства РФ от 15.04.2005 № 221;

16. Правила распространения периодических печатных изданий по подписке на периодическую печать», утвержденные постановлением Правительства РФ от 01.11.2001 № 759;

17. Федеральный закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

18. Федеральный закон от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

19. Федерального закона «О почтовой связи» от 17.07.1999 № 176-ФЗ;

20. Федеральный закон «О связи» от 07.07.2003 № 126-ФЗ.

21. Правила технической эксплуатации первичных сетей взаимовязанной сети связи Российской Федерации. Статус: действует. Разработан: ЦНИИС ОАО Ростелеком. Утверждён: 19.10.1998 Госкомсвязи России (187) Издан: Госкомсвязи России (1998 г.)

22. Приказ Минсвязи РФ от 10.08.1996 N 92 (с изм. от 28.09.1999) " Об утверждении Норм на электрические параметры основных цифровых каналов и трактов магистральной и внутризоновых сетей ВСС России (с изм., внесенными Приказом Гостелекома РФ от 28.09.1999 N 48)

3.2.3 Нормативные документы:

1. Общероссийский классификатор профессий рабочих должностей служащих и тарифных разрядов (ОКПДТР, ОК 016-94).

2. ФГОС СПО, утвержденный приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 28.06.2023 № 487, зарегистрированного в Минюсте РФ 04.08.2023 г. № 74618.

3.2.4 Информационные ресурсы

1. «Государственные услуги» : [сайт] - URL: <https://esia.gosuslugi.ru> (дата обращения: 01.04.2024). — Текст : электронный.

2. «Министерство цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации» : [сайт] - URL: <https://digital.gov.ru/ru/> (дата обращения: 01.04.2024). — Текст : электронный.

3. «Почта России» : [сайт] - URL: <https://www.pochta.ru/> (дата обращения: 01.04.2024). — Текст : электронный.

4 КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ВИДАМ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1 Оценка результатов освоения компетенций

Результаты (освоенные профессиональные и общие компетенции)	Основные критерии оценки резуль- тата (Вида деятельности)	Баллы
ВД 1 Прием, сортировка, обработка и контроль почтовых отправлений и емкостей, оформление почтовых операций		
ПК 1.1. Осуществлять технологические операции контроля, обработки, вручения почтовых отправлений и емкостей различных видов, оформления почтовых операций	- знает порядок приема и оформления почтовых отправлений; - знает порядок оформления сопроводительных документов, порядок оформления входящих почтовых отправлений и вручения их адресатам; - характеризует каждый вид почтового отправления; - оформляет соответствующие документы для обработки внутренних и почтовых отправлений; - печатывает почтовые отправления; - оформляет адресные ярлыки, запаковывает и вскрывает ящик полимерный многоразовый	14
ПК 1.2. Оформлять переводные и почтово-кассовые операции и другие услуги с использованием почтово-кассового терминала	Выполнение почтово-кассовых операций с использованием единого почтово-кассового терминала в соответствии с Почтовыми правилами и инструкцией по эксплуатации системы ЕАС ОПС, с соблюдением безопасных приёмов работы.	13
	Осуществление контроля технологических операций приёма, обработки, приписки, сдачи почтовых отправлений, выполняемых с использованием единого почтово-кассового терминала отправлений в соответствии с Почтовыми правилами и инструкцией по эксплуатации системы ЕАС ОПС.	13
ПК 1.3. Оказывать услуги с использованием единой автоматизированной системы отделений почтовой связи и осуществлять производственные процессы с использованием средств автоматизации	Выполнение технологических операций по обработке почты в автоматизированных центрах с использованием ЕАС ОПС	14
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии, наличие положительных отзывов преподавателей и мастеров производственного обучения, а также работодателей.	2
ОК 02. Использовать современные	Эффективный поиск необходимой ин-	2

средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	формации. Владение современными методами поиска информации.	
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения.	2
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков коммуникационного общения с учетом особенностей социального и культурного контекста	2
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Демонстрация гражданско-патриотической позиции и осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	2
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Демонстрация бережного отношения к сохранности окружающей среды, ресурсосбережению, эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	2
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Эффективное использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	2
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация навыков использования профессиональной документации	2
Защита отчета по практике		25
Баллы поощрения		5
ИТОГО:		100
ВД 2 Реализация знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий		
ПК 2.1. Осуществлять продажу знаков почтовой оплаты и других условных ценностей	Демонстрация порядка хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты; правильность реализации знаков почтовой оплаты; демонстрация навыков реализации бестиражных и тиражных лотерейных билетов;	14

	демонстрация порядка хранения и учета условных ценностей.	
ПК 2.2. Предоставлять услуги по подписке, осуществлять процесс обработки периодических печатных изданий в отделении почтовой связи (оформление, переадресовка, доставка, прием заказов по каталогам)	Правильность оформления, переадресовки, доставки периодических изданий; соблюдение техники безопасности при сортировке периодических печатных изданий; правильность оформления заказов по каталогам (оформление соответствующих бланков и документов).	14
ПК 2.3. Осуществлять продажу товаров народного потребления	Демонстрация навыков реализации товаров народного потребления; демонстрация навыков реализации проездных билетов для льготных категорий граждан.	14
<i>ДК 3 Подготовка ежедневных отчетов о работе отделения связи.</i>	<i>Формирует кассовую ленту и всю первичную документацию для отправки в отдел сбора и обработки данных; осуществляет производственный контроль качества оказания услуг в подразделениях почтовой связи; контролирует своевременность отправки файлов общероссийской автоматизированной системы учета регистрируемых почтовых отправлений; соблюдает лимит денежных средств и государственных знаков почтовой оплаты; обеспечивает сохранность регистрируемых почтовых отправлений и товаров народного потребления; формирует отчетные документы; использует современные компьютерные средства; координирует деятельность с другими структурными подразделениями организации.</i>	12
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии, наличие положительных отзывов преподавателей и мастеров производственного обучения, а также работодателей.	2
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации. Владение современными методами поиска информации.	2
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения.	2
ОК 05. Осуществлять устную и	Демонстрация навыков коммуникации	2

письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	онного общения с учетом особенностей социального и культурного контекста	
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Демонстрация гражданско-патриотической позиции и осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	2
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Демонстрация бережного отношения к сохранности окружающей среды, ресурсосбережению, эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	2
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Эффективное использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности.	2
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация навыков использования профессиональной документации	2
Защита отчета по практике		25
Баллы поощрения		5
ИТОГО:		100
ВД 3 Прием платежей, прием и выплата переводов, выплата пенсий и пособий, реализация страховых продуктов		
ПК 3.1. Обеспечивать и контролировать порядок приема переводов денежных средств, платежей (коммунальных, муниципальных) и денежных выплат.	Демонстрация навыков подготовки инструментов, материалов, оборудования и рабочего места в соответствии с требованиями охраны труда; демонстрация навыков организации и самоконтроля прием переводов, денежных средств, платежей и денежных выплат; решение стандартных профессиональных задач при оказании услуг приема переводов, денежных средств, платежей и денежных выплат; правильность отправки отчетности по переводным операциям в отделении почтовой связи	18

ПК 3.2. Оказывать дополнительные и социально значимые услуги в объекте почтовой связи.	Правильность оказания банковских услуг (по вкладам, банковским картам); правильность обработки банковских документов (грамотное заполнение бланков, работа с заполненными бланками); демонстрация навыков оформления кредитной документации по потребительским и экспресс-кредитам; демонстрация навыков оформления операций по выдаче и погашению кредитов; соблюдение порядка организации выплаты и доставки пенсий и других социальных выплат через организации федеральной почтовой связи с применением технологии электронного документооборота.	18
ПК 3.3. Осуществлять эксплуатацию терминала самообслуживания.	Демонстрация навыков по осуществлению эксплуатации терминала самообслуживания; правильность оказания необходимой помощи клиентам по работе терминала самообслуживания; демонстрация навыков, действий при повреждении или поломке терминала самообслуживания.	18
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии, наличие положительных отзывов преподавателей и мастеров производственного обучения, а также работодателей.	2
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации. Владение современными методами поиска информации.	2
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Планирование и реализация собственного профессионального и личностного развития, предпринимательской деятельности в профессиональной сфере, использования знаний по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях.	2
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения.	2
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особен-	Демонстрация навыков коммуникационного общения с учетом особенностей социального и культурного контекста	2

ностей социального и культурного контекста.		
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения.	Демонстрация гражданско-патриотической позиции и осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	2
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Демонстрация бережного отношения к сохранности окружающей среды, ресурсосбережению, эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	2
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация навыков использования профессиональной документации	2
Защита отчета по практике		25
Баллы поощрения		5
ИТОГО:		100
ВД 4 Учет, хранение и выдача денег и других ценностей		
ПК 4.1. Классифицировать денежные средства и условные ценности в отрасли почтовой связи и производить их учет.	Правильность классификации и учета денежных средств и других ценностей; правильность составления отчетных документов за день; обоснованное применение тарифов на услуги связи в пределах выполняемой работы; правильность контроля движения денежных сумм в отделении связи.	18
ПК 4.2. Соблюдать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты, денежных средств и других условных ценностей.	Соблюдение правил учета и порядка хранения, учета денег и других условных ценностей в кассе и кладовой; демонстрация умений выполнять прием и выдачу денег и условных ценностей; правильность учета, группировки и систематизации соответствующих почтовых документов; демонстрация навыков опечатывания хранилища почтовых отправлений, денежных сумм, условных ценностей; правильность отправления сверхлимитных остатков денежных средств.	17
ПК 4.3. Организовывать деятельность почтальонов по доставке денежных переводов и пенсий на дому, анализировать и	Правильность сортировки почтовых отправлений и периодической печати по доставочным участкам; демонстрация организации и контроля	17

оценивать отчет почтальона	работы почтальонов; правильность ведения картотеки с доставочными карточками и контроль доставки корреспонденции и периодической печати; демонстрация навыков выдачи почтальонам поручений и денег для оплаты денежных переводов и пенсий на дому; соблюдение порядка выдачи почтовых отправлений и периодической печати почтальонам.	
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии, участие в студенческих олимпиадах, научных конференциях; наличие положительных отзывов преподавателей и мастеров производственного обучения , а также работодателей.	2
ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации. Владение современными методами поиска информации	2
ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Выбор и применение методов и способов решения профессиональных задач; Оценка экономической эффективности и качества выполнения профессиональных задач; Демонстрация эффективности и качества выполнения профессиональных задач Выбор оптимальных решений при планировании работ в условиях нестандартных ситуаций с учетом правовой грамотности	2
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения.	2
ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.	Демонстрация навыков коммуникационного общения с учетом особенностей социального и культурного контекста	2
ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты	Демонстрация гражданско-патриотической позиции и осознанного поведения на основе традиционных общечеловеческих ценностей	2

антикоррупционного поведения.		
ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	Демонстрация бережного отношения к сохранности окружающей среды, ресурсосбережению, эффективные действия в чрезвычайных ситуациях.	2
ОК 08. Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Эффективное использование средств физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	2
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация навыков использования профессиональной документации на государственном и иностранном языках	2
Защита отчета по практике		25
Баллы поощрения		5
ИТОГО:		100
ВД 5 Выполнение работ по профессии 19093 Телефонист		
<i>ДК 1. Осуществлять первичную обработку обращений клиентов, решать типовые задачи.</i>	Взаимодействует с клиентом по телефону, электронной почте, мессенджерам и иным каналам обращений клиентов	10
	Формализирует обращение клиента, уточняет полученные сведения	10
	Анализирует обращение клиента на возможность применения типового решения или необходимости передачи инцидента клиента на 2 и (или) 3 линии технической поддержки	10
	Получает от клиента и из информационных систем, содержащих сведения об обращениях клиентов, данные об установленном у клиентов оборудовании, его настройках и схемах связи, необходимых для формирования записи об инциденте клиента.	10
<i>ДК 2. Управлять записями об обращениях и инцидентах</i>	Регистрирует в специализированных информационных системах обращение клиента, предложенное решение и инцидент, сформированный на основе обращения клиента;	11
	Изменяет записи об обращениях клиентов и зарегистрированных инцидентах.	11
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.	Демонстрация интереса к будущей профессии, наличие положительных отзывов преподавателей и мастеров производственного обучения, а также работодателей.	2

ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности.	Эффективный поиск необходимой информации. Владение современными методами поиска информации.	2
ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.	Эффективность взаимодействия с обучающимися, преподавателями и мастерами производственного обучения.	2
ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	Демонстрация навыков использования профессиональной документации	2
Защита отчета по практике		25
Баллы поощрения		5
ИТОГО:		100

Максимальное количество баллов для оценки результатов практики составляет 100 баллов. Баллы рейтинга переводятся в пятибалльную систему по следующей шкале:

88-100 баллов - «отлично»;

76-87 баллов - «хорошо»;

61-75 баллов - «удовлетворительно»;

60 баллов и менее - «неудовлетворительно».

4.2 Требования к организации аттестации и оценке результатов производственной практики

В период прохождения производственной практики обучающийся выполняет индивидуальное задание, ведет дневник практики, где отражается его личная работа за каждый день практики. По окончании практики обучающимся составляется письменный отчет, который утверждается руководителем практики от колледжа и предприятия.

По итогам производственной практики руководителем практики формируется аттестационный лист, содержащий сведения о качестве выполненных работ, уровне освоения обучающимся общих и профессиональных компетенций, характеристика на обучающегося по освоению общих и профессиональных компетенций в период прохождения практики.

Результаты прохождения производственной практики оцениваются посредством проведения промежуточной аттестации в форме дифференцированного зачета путем защиты оформленных отчетов по практике с учетом (или на основании) результатов, подтвержденных документами соответствующих организаций (дневник по производственной практике, аттестационный лист, характеристика). Оформление отчета осуществляется в электронном виде с использованием ЕСКД.

Производственная практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

При организации производственной практики с применением дистанционных образовательных технологий, а также для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов руководитель практики создает (актуализирует) в системе поддержки учебного процесса Educon курс, в котором размещает учебно-методическую документацию по производственной практике, а также организует проведение промежуточной аттестации. При этом отчет должен быть загружен обучающимся в систему поддержки учебного процесса

Educon, а при первой возможности передан оформленным надлежащим образом на бумажном носителе руководителю практики.

4.3 Примерные темы индивидуальных заданий на производственную практику

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

1. Прием посылок внутреннего обмена.
2. Прием посылок с доставкой.
3. Прием, обработка и вручение возвращаемых почтовых отправлений.
4. Прием писем с объявленной ценностью.
5. Прием простых и ускоренных переводов.
6. Прием, обработка и вручение международных посылок.
7. Прием простой и заказной письменной корреспонденции.
8. Прием, обработка и вручение заказных бандеролей.
9. Прием бандеролей с объявленной ценностью.
10. Прием международным простых и заказных писем.
11. Прием простой письменной корреспонденции.
12. Прием почтовых отправлений с уведомлением о вручении.
13. Прием отправлений 1 класса.
14. Прием почтовых отправлений с наложенным платежом.
15. Прием секограмм.
16. Прием, обработка и вручение посылок.
17. Вручение почтовых отправлений с наложенным платежом.
18. Прием фруктовых посылок.
19. Розыск почтовых отправлений.
20. Прием, обработка и вручение служебных почтовых отправлений.
21. Прием крупногабаритных почтовых отправлений.
22. Прием отправлений EMS.
23. Прием отправлений «Курьер-онлайн».
24. Обработка исходящих почтовых отправлений.
25. Сдача почтовых отправлений в число невостребованных.

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

1. Подготовка и сортировка периодических печатных изданий
2. Консультирование клиента по порядку оформления подписки, в том числе в онлайн-режиме.
3. Ведение картотеки по периодическим печатным изданиям.
4. Проведение демонстрации клиенту товара.
5. Обеспечение сохранности товаров народного потребления, знаков почтовой оплаты.
6. Доставка периодических изданий.
7. Рекламирование товара.
8. Работа с марочным авансом (государственными знаками почтовой оплаты).
9. Продвижение различных услуг и продуктов.
10. Заполнение и отправление почтовой документации в соответствии с действующими нормативными документами (накладные на поступивший товар).
11. Прием и оформление подписки на периодическую печать.
12. Продажа товаров народного потребления и знаков почтовой оплаты.
13. Обработка подписной документации на периодические печатные издания.

14. Оплата услуг на почтово-кассовом терминале.
15. Выдача телеграмм в доставку.
16. Составление сортировочных таблиц.
17. Выдача аванса государственных знаков почтовой оплаты по расписке-обязательству.
18. Оформление заказа по каталогу «ПочтаМаркет».
19. Обработка заказов на периодические печатные издания.
20. Фальцевание периодических печатных изданий.
21. Учет, хранение государственных знаков почтовой оплаты.
22. Экспедирование периодических печатных изданий.
23. Прием заказов на подписку периодических печатных изданий по адресной системе распространения.
24. Прием заказов на подписку периодических печатных изданий по карточной системе распространения
25. Переадресация периодических печатных изданий.

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

1. Контроль сроков хранения почтовых переводов.
2. Оформление договоров по выдаче кредитных карт.
3. Выполнение работ по предоставлению почтовых и не почтовых услуг (розничная продажа товаров).
4. Выполнение работ по предоставлению почтовых и не почтовых услуг (прием и пересылка миграционных уведомлений иностранных граждан).
5. Выполнение работ по предоставлению почтовых и не почтовых услуг (адресная реклама).
6. Выполнение работ по предоставлению почтовых и не почтовых услуг (Продажа тиражных лотерейных билетов).
7. Прием, обработка, оплата простых и телеграфных переводов.
8. Оформление страхового полиса «Привет сосед».
9. Оформление документов по принятым переводам Вестерн Юнион.
10. Подведение итогов по переводным операциям в конце рабочего дня.
11. Прием платежей, банковских услуг и кредитов.
12. Оформление приема и оплаты простых и телеграфных переводов.
13. Оформление электронных переводов, переводов «Телеграфные плюс», переводов Вестерн Юнион.
14. Оформление коммунальных и муниципальных платежей.
15. Оформление кредитной документации по потребительским и экспресс кредитам.
16. Выдача и погашение кредитов.
17. Эксплуатация терминала самообслуживания. Оказание помощи клиентам.
18. Контроль переводной отчетности по принятым и оплаченным денежным переводам.
19. Прием страховых полисов по обязательному и добровольному страхованию.
20. Прием платежей в пользу оплаты штрафов ГИБДД.
21. Оказание интернет-услуг в пунктах коллективного доступа.
22. Выплата пенсий и пособий.
23. Оформление страхового полиса «ДМС Мигрант».
24. Порядок приёма переводов социальных выплат.
25. Осуществление информационного обмена между объектами почтовой связи по почтовым переводам.

ПМ.04 Учет, хранение и выдача денег и других ценностей

1. Пополнение аванса государственных знаков почтовой оплаты.
2. Подготовка клиентского зала.
3. Открытие операционной смены.
4. Организация производственного процесса по оказанию услуг международной и экспресс-почты.
5. Использование и учет тары и емкостей для пересылки почтовых отправлений.
6. Осуществление доставки почтовых отправлений.
7. Технологические процессы по приему почтовых отправлений.
8. Технологические процессы по обработке почтовых отправлений.
9. Подготовка к работе контрольно-кассовой техники.
10. Организация и проведение технологических процессов создания информации в дополнительных информационных системах почтовой связи.
11. Организация и контроль итоговых данных по проведенным операциям услуг почтовой связи.
12. Оформление сопроводительных и служебных документов и журналов.
13. Оформление и контроль активированных операций согласно требований инструкции ведения кассовых операций.
14. Оформление отчета за операционный день, заполнение кассовой справки ф. МС-42.
15. Проверка остатков почтовых отправлений, почтовых переводов денежной наличности на контрольно – кассовой машине.
16. Составление структурной схемы почтамта.
17. Проведение подборки архивных документов на ККМ.
18. Составление описей на сдачу документов в архив.
19. Организация проверок по документам движения и остатка почтовых отправлений «Просмотр данных» на ККМ по программе ЕАС.
20. Проверка наличия денежных сумм в кассах по дневнику ф.130.
21. Выполнение кассовых операций по закрытию операционного дня на ККМ по программе ЕАС.
22. Организация работы по обеспечению сохранности почтовых отправлений, условных ценностей и денежных средств на объектах почтовой связи.
23. Выполнение работ на франкировальной машине по обработке исходящей корреспонденции.
24. Обмен почты с внешним транспортом.
25. Инкассация операционной кассы.

ПМ.05 Выполнение работ по профессии 19093

1. Проверка корректности подключения и работоспособности оборудования.
2. Прием входящих звонков.
3. Осуществить маршрутизацию входящих звонков.
4. Консультационная поддержка клиентов.
5. Обслуживание горячей линии-работа с жалобами и пожеланиями.
6. Обработка жалоб со стороны клиентов, предоставление им удовлетворяющего решения.
7. Предоставление клиентам информации о компании: услуги, тарифы и т.д.
8. Обработка обращений по электронной почте.
9. Проведение анализа по поступающим жалобам.
10. Прием звонков от клиентов и ответ на все их вопросы, связанные с продуктами или услугами компании.
11. Ведение учета и регистрация входящих звонков.

12. Разработка сценария телефонного разговора.
13. Контроль работы каналов связи.
14. Прием и передача телефонограмм и иной информации.
15. Ведение учета принятой информации, оформление необходимой документации в рамках выполнения работ.
16. Работа с электронным документооборотом.
17. Консультация клиентов в области социальных услуг, предоставляемых в организации.
18. Отправка обращений клиентов филиал по принадлежности.
19. Обработка апелляций по поступившим обращениям.
20. Работа в информационно-аналитических автоматизированных системах.
21. Осуществить мониторинг по выявлению отделения с наибольшим количеством жалоб.
22. Работа с обращениями на информационном ресурсе «5 ballov».
23. Сроки рассмотрения и предоставления ответов по обращениям.
24. Регистрация ответов по обращениям в информационной системе.
25. Анализ выполнения показателя CSI.
26. Предоставление отчетности по принятым обращениям.