

**МИНИСТЕРСТВО ЦИФРОВОГО РАЗВИТИЯ, СВЯЗИ И МАССОВЫХ
КОММУНИКАЦИЙ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»
КОЛЛЕДЖ СВЯЗИ**

Рассмотрено

на заседании методического совета
колледжа связи ПГУТИ

«28» 06 2024 г.

Протокол № 10

Утверждаю

Директор колледжа связи ПГУТИ

к.т.н., доцент

Р.В. Андреев



2024 г.

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ СРЕДНЕГО ЗВЕНА**

Специальность 11.02.12 «Почтовая связь»

Квалификация выпускника специалист почтовой связи

Форма обучения очная, на базе основного общего образования

Согласовано

Руководитель регионального центра по обучению и
развитию Департамента по кадровым и социальным
вопросам Макрорегиона Волга АО «Почта России»

 Е.В. Русакова

«28» 06 2024 г.

г. Самара, 2024 г

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
1.1. Аннотация основной образовательной программы.....	3
1.2. Термины, определения и используемые сокращения	3
1.3. Нормативные документы для разработки основной образовательной программы	4
1.4. Нормативный срок освоения программы	4
1.5. Квалификационная характеристика выпускника	5
2. Характеристика подготовки	6

ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Учебный план.
2. Календарный график учебного процесса.
3. Матрица соответствия требуемых компетенций и формирующих их составных частей ООП.
4. Программа преддипломной практики.
5. Программа государственной итоговой аттестации.
6. Рабочие программы всех дисциплин (профессиональных модулей) учебного плана.
7. Учебно-методические комплексы учебных дисциплин и профессиональных модулей.
8. Фонды оценочных средств.
9. Рабочая программа воспитания.
10. Календарный план воспитательной работы.

1. Общие положения

1.1. Аннотация основной образовательной программы

Программа подготовки специалистов среднего звена среднего профессионального образования по специальности 11.02.12 «Почтовая связь» на базе основного общего образования.

Квалификация выпускника специалист почтовой связи.

Программа представляет собой систему документов, разработанную и утверждённую колледжем связи ПГУТИ с учётом требований рынка труда в соответствии федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 11.02.12 «Почтовая связь», утверждённого Приказом Минпросвещения России от 11 августа 2023 г. N 362.

Программа разработана колледжем связи ПГУТИ.

1.2. Термины, определения и используемые сокращения

В программе используются следующие термины и их определения:

Компетенция – способность применять знания, умения, личностные качества и практический опыт для успешной деятельности в определённой области.

Профессиональный модуль – часть основной профессиональной образовательной программы, имеющая определённую логическую завершённость по отношению к планируемым результатам подготовки, и предназначенная для освоения профессиональных компетенций в рамках каждого из основных видов профессиональной деятельности.

Основные виды профессиональной деятельности – профессиональные функции, каждая из которых обладает относительной автономностью и определена работодателем как необходимый компонент содержания основной профессиональной образовательной программы.

Результаты подготовки – освоенные компетенции и умения, усвоенные знания, обеспечивающие соответствующую квалификацию и уровень образования.

Учебный (профессиональный) цикл – совокупность дисциплин (модулей), обеспечивающих усвоение знаний, умений и формирование компетенций в соответствующей сфере профессиональной деятельности.

Перечень сокращений, используемых в тексте ОП:

ФГОС – федеральный государственный образовательный стандарт;

СПО – среднее профессиональное образование;

ППССЗ – программа подготовки специалистов среднего звена;

ОК – общие компетенции;

ПК – профессиональные компетенции;

ПМ – профессиональный модуль;

ДЭ – демонстрационный экзамен;

ГИА – государственная итоговая аттестация.

1.3. Нормативные документы для разработки основной образовательной программы

Нормативную правовую основу разработки основной образовательной программы (далее – программа) составляют:

- федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации» № 273-ФЗ от 29.12.2012 г. (в редакции от 08.08.2024 г.);
- федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования (ФГОС СПО) по специальности 11.02.12 «Почтовая связь» базовой подготовки, утверждён приказом Министерства просвещения РФ № 362 от 12.05.2023 г.;
- приказ Министерства просвещения РФ от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями на 20 декабря 2022 г.);
- приказ Министерства науки и высшего образования РФ и Министерства просвещения РФ «О практической подготовке обучающихся» от 05.08.2020 г. № 885/390 (с изменениями 8 ноября 2020 года);
- перечень специальностей среднего профессионального образования, утверждённый приказом Министерства просвещения РФ от 17 мая 2022 г. № 336 с изменениями, внесёнными приказом Министерства просвещения РФ от 12 мая 2023 г. № 359;
- приказ Министерства просвещения РФ от 8 ноября 2021 г. № 800 «Об утверждении Порядка проведения государственной итоговой аттестации по образовательным программам среднего профессионального образования» (с изменениями и дополнениями от 5 мая 2022 г., 19 января 2023 г., 24 апреля 2024 г.);
- приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 октября 2021 г. №720н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник почтовой связи».

1.4. Нормативный срок освоения программы

Уровень образования, необходимый для приёма на обучение по ППССЗ	Наименование квалификации базовой подготовки	Срок получения СПО по ППССЗ базовой подготовки в очной форме обучения
среднее общее образование	Специалист почтовой связи	1 года 10 месяцев
основное общее образование		2 года 10 месяцев

Получение среднего профессионального образования на базе основного общего образования осуществляется с одновременным получением среднего общего образования в пределах ППССЗ. При этом разработанная ППССЗ, реализуемая на базе основного общего образования, учитывает требования федерального образовательного стандарта среднего общего образования. Методические материалы разработаны с учётом актуализированных в 2024 году Рекомендаций по реализации среднего общего образования в пределах освоения

образовательной программы СПО. В процессе получения общего среднего образования предусматривается выполнение индивидуального проекта в рамках ОД с учётом получаемой профессии или специальности.

Срок освоения ППССЗ в очной форме обучения для лиц, обучающихся на базе основного общего образования, увеличивается на 52 недели из расчёта:

- теоретическое обучение – 39 недель;
- промежуточная аттестация – 2 недели;
- каникулы – 11 недель.

1.5. Квалификационная характеристика выпускника

Область профессиональной деятельности выпускников: 06 Связь, информационные и коммуникационные технологии.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в других областях профессиональной деятельности и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня из образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Выпускник образовательной программы по квалификации «специалист почтовой связи» осваивает виды деятельности:

- организация работ по предоставлению услуг почтовой связи и работы объекта почтовой связи;
- контроль работы объекта почтовой связи;
- руководство персоналом объекта почтовой связи;
- выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

2. Характеристика подготовки

Профессиональная образовательная программа по специальности 11.02.12 «Почтовая связь» представляет собой комплекс нормативно-методической документации, регламентирующей содержание, организацию и оценку результатов подготовки обучающихся.

Основная цель подготовки по программе - прошедший подготовку и итоговую аттестацию должен быть готов к профессиональной деятельности в качестве специалиста почтовой связи в организациях (на предприятиях) различной отраслевой направленности независимо от их организационно-правовых форм.

Подготовка по программе предполагает изучение следующих учебных дисциплин и профессиональных модулей:

1. Среднее общее образование:

Учебная дисциплина Русский язык

Учебная дисциплина Литература

Учебная дисциплина История

Учебная дисциплина Физическая культура

Учебная дисциплина Обществознание

Учебная дисциплина География

Учебная дисциплина Иностранный язык

Учебная дисциплина Математика

Учебная дисциплина Информатика

Учебная дисциплина Основы безопасности и защиты Родины

Учебная дисциплина Физика

Учебная дисциплина Химия

Учебная дисциплина Биология

Индивидуальный проект

2. Среднее профессиональное образование:

Учебная дисциплина История России

Учебная дисциплина Иностранный язык в профессиональной деятельности

Учебная дисциплина Безопасность жизнедеятельности

Учебная дисциплина Физическая культура

Учебная дисциплина Основы бережливого производства

Учебная дисциплина Французский язык (почтовая терминология)

Учебная дисциплина Математические методы решения типовых прикладных задач

Учебная дисциплина Информационные технологии в профессиональной деятельности

Учебная дисциплина Экономика организации

Учебная дисциплина Правовое обеспечение профессиональной деятельности

Учебная дисциплина Основы менеджмента

Учебная дисциплина Деловое общение

Учебная дисциплина Технологические процессы в почтовой связи

Профессиональный модуль Организация работ по предоставлению услуг почтовой связи и работы объекта почтовой связи

Профессиональный модуль Контроль работы объекта почтовой связи

Профессиональный модуль Руководство персоналом объекта почтовой связи

Профессиональный модуль Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих.

Результатом освоения программы профессионального модуля является овладение студентами видом профессиональной деятельности, в том числе профессиональными компетенциями, в объёме, необходимом для освоения рабочей профессии «Оператор связи».

Компетенции выпускника, формируемые в результате освоения данной ППССЗ и результаты образования: специалист почтовой связи должен обладать общими компетенциями (далее - ОК), включающими в себя знания и умения:

Код компетенции	Формулировка компетенции	Знания, умения
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Умения: распознавать задачу и/или проблему; в профессиональном и/или социальном контексте; анализировать задачу и/или проблему и выделять её составные части; определять этапы решения задачи; выявлять и эффективно искать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; составлять план действия; определять необходимые ресурсы; владеть актуальными методами работы; в профессиональной и смежных сферах; реализовывать составленный план; оценивать результат и последствия своих действий (самостоятельно или с помощью наставника)
		Знания: актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать и жить; основные источники информации и ресурсы для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; алгоритмы выполнения работ; в профессиональной и смежных областях; методы работы в профессиональной и смежных сферах; структуру плана для решения задач; порядок оценки результатов решения задач профессиональной деятельности

ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Умения: определять задачи для поиска информации; определять необходимые источники информации; планировать процесс поиска; структурировать получаемую информацию; выделять наиболее значимое в перечне информации; оценивать практическую значимость результатов поиска; оформлять результаты поиска, применять средства информационных технологий для решения профессиональных задач; использовать современное программное обеспечение; использовать различные цифровые средства для решения профессиональных задач Знания: номенклатура информационных источников, применяемых в профессиональной деятельности; приемы структурирования информации; формат оформления результатов поиска информации, современные средства и устройства информатизации; порядок их применения и программное обеспечение в профессиональной деятельности в том числе с использованием цифровых средств
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях	Умения: определять актуальность нормативно-правовой документации в профессиональной деятельности; применять современную научную профессиональную терминологию; определять и выстраивать траектории профессионального развития и самообразования; выявлять достоинства и недостатки коммерческой идеи; презентовать идеи открытия собственного дела в профессиональной деятельности; оформлять бизнес-план; рассчитывать размеры выплат по процентным ставкам кредитования; определять инвестиционную привлекательность коммерческих идей в рамках профессиональной деятельности; презентовать бизнес-идею; определять источники финансирования Знания: содержание актуальной нормативно-правовой документации; современная научная и профессиональная терминология; возможные траектории профессионального развития и самообразования; основы предпринимательской деятельности; основы финансовой грамотности; правила разработки бизнес-планов; порядок выстраивания презентации; кредитные банковские продукты
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Умения: организовывать работу коллектива и команды; взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами в ходе профессиональной деятельности

		Знания: психологические основы деятельности коллектива, психологические особенности личности; основы проектной деятельности
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Умения: грамотно излагать свои мысли и оформлять документы по профессиональной тематике на государственном языке, проявлять толерантность в рабочем коллективе
		Знания: особенности социального и культурного контекста; правила оформления документов и построения устных сообщений
ОК 06	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения	Умения: описывать значимость своей специальности 11.02.12 Почтовая связь; применять стандарты антикоррупционного поведения
		Знания: сущность гражданско-патриотической позиции, общечеловеческих ценностей; значимость профессиональной деятельности по специальности 11.02.12 Почтовая связь; стандарты антикоррупционного поведения и последствия его нарушения
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях	Умения: соблюдать нормы экологической безопасности; определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности 11.02.12 Почтовая связь; осуществлять работу с соблюдением принципов бережливого производства; организовывать профессиональную деятельность с учетом знаний об изменении климатических условий региона.
		Знания: правила экологической безопасности при ведении профессиональной деятельности; основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; пути обеспечения ресурсосбережения; принципы бережливого производства; основные направления изменения климатических условий региона.

ОК 08	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности	Умения: использовать физкультурно-оздоровительную деятельность для укрепления здоровья, достижения жизненных и профессиональных целей; применять рациональные приемы двигательных функций в профессиональной деятельности; пользоваться средствами профилактики перенапряжения, характерными для данной специальности 11.02.12 Почтовая связь
		Знания: роль физической культуры в общекультурном, профессиональном и социальном развитии человека; основы здорового образа жизни; условия профессиональной деятельности и зоны риска физического здоровья для специальности 11.02.12 Почтовая связь; средства профилактики перенапряжения
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Умения: понимать общий смысл четко произнесенных высказываний на известные темы (профессиональные и бытовые), понимать тексты на базовые профессиональные темы; участвовать в диалогах на знакомые общие и профессиональные темы; строить простые высказывания о себе и о своей профессиональной деятельности; кратко обосновывать и объяснять свои действия (текущие и планируемые); писать простые связанные сообщения на знакомые или интересующие профессиональные темы
		Знания: правила построения простых и сложных предложений на профессиональные темы; основные общеупотребительные глаголы (бытовая и профессиональная лексика); лексический минимум, относящийся к описанию предметов, средств и процессов профессиональной деятельности; особенности произношения; правила чтения текстов профессиональной направленности

Специалист почтовой связи должен обладать профессиональными компетенциями (далее – ПК), соответствующими основным видам профессиональной деятельности:

Виды деятельности	Код и наименование компетенции	Показатели освоения компетенции
Организация работ по предоставлению услуг	ПК 1.1 Организовывать вручение почтовых отправлений и выплаты	Навыки: организации и осуществления вручения почтовых отправлений и выплаты денежных средств потребителям в отделении

почтовой связи и работы объекта почтовой связи	денежных средств потребителям в отделении почтовой связи и по адресу доставки.	почтовой связи и по адресу доставки
		Умения: планировать деятельность объекта почтовой связи при организации обслуживания клиентов с оформлением соответствующей документации; определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; обеспечивать сохранность и своевременное движение почтовых отправлений, материальных ценностей, денежных средств при функционировании объекта почтовой связи; осуществлять вручения почтовых отправлений и выплаты денежных средств потребителям в отделении почтовой связи и по адресу доставки Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления; стандартов клиентского сервиса и порядок обслужи-

		вания пользователей услуг почтовой связи; правил работы с денежными средствами и материальными ценностями; правил работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи; правил работы с почтовыми отправлениями; требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; правил делового этикета; средства автоматизации производственного процесса, в том числе ЕАС ОПС
	ПК 1.2 Организовывать прием почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг.	Навыки: организации и осуществления приема почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг Умения: обеспечивать сохранность и своевременное движение почтовых отправлений, денежных средств при функционировании объекта почтовой связи; осуществлять прием почтовых отправлений и денежных средств от клиентов в рамках оказания услуг; определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного

		процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления; правил работы с денежными средствами и материальными ценностями; правил работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи; правил работы с почтовыми отправлениями; требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными - правил делового этикета; средств автоматизации производственного процесса, в том числе ЕАС ОПС
	ПК 1.3. Организовывать продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг	Навыки: организации и осуществления продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг Умения: определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта поч-

		товой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; осуществлять продажи товаров народного потребления и предоставления дополнительных услуг
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления; методик продажи товаров и услуг; правил работы с денежными средствами и материальными ценностями; правил подписки на периодические печатные издания; требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; правил делового этикета; средств автоматизации производственного процесса
	ПК 1.4 Организовывать обработку почтовых отправок в объекте почтовой связи.	Навыки: организации и осуществления обработки почтовых отправок в объекте почтовой связи Умения: обеспечивать сохранность и своевременное движение

		почтовых отправлений при функционировании объекта почтовой связи; определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления; правил работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи; правил работы с почтовыми отправлениями; требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; правил делового этикета; средств автоматизации производственного процесса

	ПК 1.5 Организовывать обеспечение сохранности материальных ценностей объекта почтовой связи и денежных средств, в том числе переданных в доставку.	Навыки: организации и осуществления обеспечения сохранности материальных ценностей объекта почтовой связи и денежных средств, в том числе переданных в доставку Умения: определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи; осуществлять обеспечение сохранности материальных ценностей объекта почтовой связи и денежных средств, в том числе переданных в доставку; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления; правил работы с денежными средствами и материальными ценностями; правил работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи; видов, предназначения, порядка хранения и использования именных вещей;
--	---	---

		требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; средств автоматизации производственного процесса
	ПК 1.6 Организовывать ведение кассовых операций	Навыки: организации и осуществления кассовых операций Умения: применять методики организации кассовых операций - применять порядок инкассирования денежных средств; определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил осуществления кассовых операций; требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой

		функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; средств автоматизации производственного процесса; требований к хранению денежных средств и ценностей в ОПС; применения контрольно-кассовой техники
	ПК 1.7 Обрабатывать обращения клиентов	Навыки: работы с обращениями клиентов Умения: анализировать качество обслуживания клиентов; определять оптимальные способы выполнения работ и при необходимости корректировать их в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации Знания: порядка приема заявлений, осуществление проверки заполненных бланков заявлений; нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил организации труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; требований охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основы

		работы с персональными данными; правил делового этикета; средств автоматизации производственного процесса
Контроль работы объекта почтовой связи	ПК 2.1. Контролировать осуществление работ по предоставлению услуг почтовой связи	Навыки: осуществления контроля по предоставлению услуг почтовой связи
		Умения: контролировать деятельность объекта почтовой связи при организации работ по обслуживанию клиентов; выбирать оптимальные способы контроля работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи, с оформлением соответствующей документации; обеспечивать сохранность и своевременное движение почтовых отправлений, материальных ценностей, денежных средств при функционировании объекта почтовой связи; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правила предоставления услуг почтовой связи, дополнительных услуг, реализации товаров народного потребления; стандартов клиентского сервиса и порядка обслуживания пользователей услуг почтовой связи; правил предоставления

		услуг объектом почтовой связи; методик продажи товаров и услуг на базе объекта почтовой связи; правил работы с почтовыми отправлениями; правил работы с денежными средствами и материальными ценностями; правил подписки на периодические печатные издания; требований к организации производственных процессов объекта почтовой связи; правил организации и требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основ работы с персональными данными; правил делового и корпоративного этикета; приемов обслуживания клиентов; средств автоматизации производственного процесса
	ПК 2.2. Осуществлять учет товарно-материальных и иных ценностей, почтовых отправлений, денежных средств	Навыки: учета товарно-материальных и иных ценностей, почтовых отправлений, денежных средств
		Умения: обеспечивать сохранность и своевременное движение почтовых отправлений, материальных ценностей, денежных средств при функционировании объекта почтовой связи; выбирать оптимальные способы контроля работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи, с оформлением соответствующей документации
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил работы с денежными средствами и материальными ценностями; правил подписки на периодические

		печатные издания; видов, предназначения, порядка хранения и использования именных вещей; основ работы с персональными данными; правил делового и корпоративного этикета; правил торговли; закона о защите прав потребителей; порядка приема товара от сопровождающего; оформления витрин; порядка оформления возврата товара; порядка продажи товара, на который установлен срок годности; прав покупателей.
	ПК 2.3. Контролировать и проводить учет кассовых операций	Навыки: контроля и учета кассовых операций
		Умения: выбирать оптимальные способы контроля работ в соответствии с нормативными правовыми и локальными нормативными актами, регламентирующими деятельность объекта почтовой связи, с оформлением соответствующей документации; обеспечивать целостность производственного оборудования при выполнении трудовой функции; использовать современные компьютерные средства и специализированное программное обеспечение; осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил осуществления кассовых операций и инкассирования денежных средств; процесса подкрепления и высылки сверхлимитных остатков ОПС
		Навыки: составления и оформления документации о результатах

	ПК 2.4. Формировать документацию, оформляемую в процессе функционирования объекта почтовой связи	деятельности объекта почтовой связи
		Умения: осуществлять подготовку отчетов о результатах деятельности объекта почтовой связи; оформлять документацию по результатам деятельности объекта почтовой связи; использовать современные компьютерные средства и специализированное программное обеспечение
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; правил работы с документацией, оформляемой в процессе функционирования объекта почтовой связи
Руководство персоналом объекта почтовой связи	ПК 3.1. Обеспечивать выполнение плановых показателей работниками объекта почтовой связи.	Навыки: обеспечения соблюдения работниками объекта почтовой связи трудовой и производственной дисциплины; обеспечения режима труда и отдыха работников объекта почтовой связи; обеспечения выполнения плановых показателей работниками объекта почтовой связи; документального информирования руководителя объекта почтовой связи о состоянии доставочного участка и о новых адресах на доставочном участке (сданных в эксплуатацию домах)
		Умения: осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; выявлять и документировать нарушения трудовой и производственной дисциплины; оценивать условия труда работников объекта почтовой связи в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; анализировать результаты деятельности работников объекта

		почтовой связи; соблюдать периодичность проведения инструктажей по охране труда; применять средства автоматизации производственного процесса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; порядка работы с обращениями клиентов почтовой связи; основы управления деятельностью подчиненных; стандартов клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи; основы трудового законодательства Российской Федерации; норм, регламентирующие требования к помещению объекта почтовой связи и средствам труда; правил организации и требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; основы работы с персональными данными; правил делового и корпоративного этикета; приемов обслуживания клиентов; средств автоматизации производственного процесса
	ПК 3.2. Обеспечивать адаптацию и обучение работников объекта почтовой связи.	Навыки: проведения адаптационных мероприятий для работников объекта почтовой связи; обеспечения обучения работников объекта почтовой связи; проведения инструктажей по безопасности и охране труда
		Умения: осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; выявлять и документировать нарушения трудовой и производственной дисциплины; оценивать условия

		труда работников объекта почтовой связи в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; анализировать результаты деятельности работников объекта почтовой связи и сопоставлять с установленными плановыми показателями; анализировать степень владения профессиональными навыками у работников объекта почтовой связи в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции; оценивать необходимость доукомплектования штата в связи с производственной необходимостью
		Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; прием производственной адаптации и обучения работников объекта почтовой связи на рабочем месте; основ работы с персональными данными; правил делового и корпоративного этикета; приемов обслуживания клиентов; средств автоматизации производственного процесса; правил организации и требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
	ПК 3.3. Контролировать применение стандартов обслуживания клиентов работниками объекта почтовой связи, проверять соблюдения требований нормативных документов.	Навыки: контроля применения стандартов обслуживания клиентов
		Умения: осуществлять коммуникацию с клиентами, работниками объекта почтовой связи и других подразделений организации; выявлять и документировать нарушения трудовой и производственной дисциплины; выявлять и устранять недостатки обслуживания и взаимодействия с клиентами со стороны работников почтовой

		связи; анализировать степень владения профессиональными навыками у работников объекта почтовой связи в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции Знания: нормативных правовых актов в сфере почтовой связи, регламентирующих деятельность объекта почтовой связи; порядка работы с обращениями клиентов почтовой связи; основ управления деятельностью подчиненных; стандартов клиентского сервиса и порядок обслуживания пользователей услуг почтовой связи; основ трудового законодательства Российской Федерации; норм, регламентирующие требования к помещению объекта почтовой связи и средствам труда; основ работы с персональными данными; правил делового и корпоративного этикета; приемов обслуживания клиентов; средств автоматизации производственного процесса
Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих «Оператор связи».	ПК 4.1. Выполнять работы по предоставлению почтовых и не почтовых (розничная продажа товаров, прием и пересылка миграционных уведомлений иностранных граждан, адресная реклама и др.) услуг. ПК 4.2. Обеспечивать производственно-технологические процессы отделений почтовой связи	Умения: оформлять почтовые операции с применением контрольно-кассовых машин; пользоваться алфавитным списком стран и территорий мира, издаваемым Бюро всемирного почтового союза; оформлять документы на оказание почтовых и не почтовых услуг; характеризовать каждый вид почтового отправления; применять для работы именные вещи и тару для пересылки почтовых отправлений; оформлять почтовые отправления, в т.ч. почтовые отправления с уведомлением о вручении, разряда «Правительственное», «Судебное», «Служебное», «Воинское», с наложенным плате-

		жом; печатывать почтовые отправления; оформлять адресные ярлыки, заделывать и вскрывать ящик полимерный многоразовый; осуществлять прием, оплату, вручение, досыл, возврат почтовых отправлений на почтово-кассовых машинах; заправлять регистратор квитанционной и дневниковой лентой; на почтово-кассовой машине снимать документы и водить подкрепление (в начале и в конце рабочего дня); обеспечивать порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты; правильно реализовывать знаки почтовой оплаты; реализовывать бестиражные и тиражные лотерейные билеты, соблюдать порядок хранения и учета условных ценностей; пользоваться перечнем периодических изданий Российской Федерации; правильно сортировать периодические издания по доставочным участкам; реализовывать товары народного потребления; реализовывать проездные билеты для льготных категорий граждан; оказывать банковские услуги (по вкладам, банковским картам); обрабатывать банковские документы (заполнять бланки, работать с заполненными бланками); оформлять кредитную документацию по потребительским и экспресс-кредитам; оформлять операции по выдаче и погашению кредитов; оказывать необходимую помощь клиентам по работе терминала самообслуживания; оперативно действовать при повреждении или поломке терминала самообслуживания;
--	--	--

		соблюдать правила техники безопасности и гигиенические рекомендации при использовании средств информационно-коммуникационных технологий в профессиональной деятельности; предоставлять установленные формы отчетности, соблюдая роки и порядок предоставления; соблюдать правила оформления обязательных и добровольных видов страхования; составлять отчетность по оформлению страховых полисов; классифицировать и учитывать деньги и другие ценности; применять тарифы на услуги связи в пределах выполняемой работы; выполнять прием и выдачу денег и условных ценностей; сортировать почтовые отправления и периодические издания по доставочным участкам; организовывать и контролировать работу почтальонов; вести картотеку с доставочными карточками контролировать доставку корреспонденции и периодической печати Знания: принципы административно-территориального деления Российской Федерации; виды почтовых отправлений, требования, предъявляемые к именованным вещам и почтовой таре; перечень именованных вещей и объектов почтовой связи, назначение, использования именованных вещей; руководство по приему международных почтовых отправлений; международную терминологию на французском языке; порядок хранения, учета и рассылки знаков почтовой оплаты; принцип реализации бестиражных и тиражных лотерейных билетов; инструкцию о порядке хранения
--	--	--

		условных ценностей; перечень периодических изданий Российской Федерации; сроки реализации товаров народного потребления; порядок организации выплаты и доставки пенсий и других социальных выплат через организации федеральной почтовой связи с применением технологии электронного документооборота; правила обработки банковских документов; правила оказания банковских услуг (вклады, банковские карты); принцип работы терминала самообслуживания; порядок действий при повреждении или поломке терминала самообслуживания; правила техники безопасности и гигиенические требования при использовании средств информационно-телекоммуникационных технологий в профессиональной деятельности; назначение оборудования, установленного в пункте коллективного доступа; установленные формы отчетности в пункте коллективного доступа, сроки и порядок ее представления; правила оформления страховых полисов по обязательным и добровольным видам страхования, принципы составления отчетности по страховым полисам; правила классификации и учета денег и условных ценностей; тарифы на услуги связи в пределах выполняемой работы; принципы работы почтальных отделов и контроля за их работой; правила ведения картотеки с доставочными карточками и контроль доставки корреспонденции и периодической печати Навыки: приема, сортировки, вручения и контроля почтовых отправок, оформления почтовых
--	--	--

		операций; реализации знаков почтовой оплаты, товаров народного потребления, подписки периодических изданий; приема и выдачи почтовых переводов, оформления страховых полисов по обязательному и добровольным видам страхования; оказания услуг в пунктах коллективного доступа в Интернет; учета, хранения и выдачи денег и других ценностей
--	--	---