

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА  
К ПРОЕКТУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА  
«Специалист по транспортному обслуживанию грузовых перевозок на  
железнодорожном транспорте»**

**СОДЕРЖАНИЕ**

|   |   |   |
|---|---|---|
| 1 | Раздел 1 «Общая характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций | 3 |
| 2 | Раздел 2 «Основные этапы разработки проекта профессионального стандарта»            | 8 |

## **Раздел 1. «Общая характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций»**

Проект профессионального стандарта «Специалист по транспортному обслуживанию грузовых перевозок на железнодорожном транспорте» (далее – профессиональный стандарт) разработан на основе результатов анализа:

актуальности и востребованности должностей в холдинге «РЖД», заинтересованности работодателей в формировании профессионального стандарта;

состояния вида профессиональной деятельности, перспектив его развития, а также нормативной, методической и технологической документации.

Потребность в разработке профессионального стандарта обусловлена происходящими организационными и технологическими изменениями в структуре холдинга «РЖД», направленными на повышение эффективности деятельности организаций железнодорожного транспорта.

Анализ вида профессиональной деятельности «Организация и контроль выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта» и перспектив его развития показал наличие следующих тенденций:

совершенствование технологий производства и моделей управления персоналом;

расширение функциональных обязанностей работников по транспортному обслуживанию в части проведения маркетинговых исследований;

совершенствование качества и предоставления максимально возможных дополнительных услуг потребителям железнодорожного транспорта.

Основной целью вида профессиональной деятельности является обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг.

В профессиональном стандарте описаны трудовые функции должностей: агентов железнодорожных, специалистов по транспортному обслуживанию, заместителей начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию), начальников агентств фирменного транспортного обслуживания, менеджеров по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания).

Профессиональный стандарт разрабатывается для организаций железнодорожного транспорта (вид экономической деятельности: 52.29 - Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками).

В соответствии с Общероссийским классификатором занятий работники, обеспечивающие организацию и контроль выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта относятся к группе – 1325 руководители подразделений (управляющие) на транспорте, 2433 – специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии).

Обобщенные трудовые функции и трудовые функции, входящие в профессиональный стандарт, соответствуют 5, 6 и 7-ому уровням квалификации (таблица № 1) потому что:

специалисты, выполняющие работу по оказанию услуг грузоотправителям и грузополучателям железнодорожного транспорта по транспортному обслуживанию, осуществляют самостоятельную деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа рабочей ситуации. Они должны уметь выбирать способы решения в изменяющихся условиях рабочей ситуации, осуществлять текущий контроль деятельности, применять профессиональные знания технологического или методического характера,

руководители, выполняющие работу по руководству работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, несут ответственность за результат выполнения работ на уровне подразделения. Они должны уметь внедрять, контролировать, оценивать и корректировать направления профессиональной деятельности, применять профессиональные знания технологического или методического характера,

руководители, выполняющие работу по управлению деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам, представляющим собой холдинг, имеющий несколько площадок на нескольких железных дорогах или крупные производственные предприятия (далее - клиент), определяют стратегии, осуществляют управление процессами (в том числе, инновационными) с принятием решения на уровне крупных подразделений. Они должны уметь решать задачи развития профессиональной деятельности организации с использованием разнообразных методов и технологий, в том числе, инновационных, разрабатывать новые методы и технологии.

Таблица № 1

| Цель  | Обобщенные функции  | Трудовые функции   |
|---|---|--|
| Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг | Оказание транспортных услуг грузоотправителям (грузополучателям) железнодорожного транспорта                      | Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию  |
|   |   | Организация исполнения договоров на транспортное обслуживание грузоотправителей железнодорожного транспорта            |
|   |   | Консультирование грузоотправителей (грузополучателей) по вопросам транспортного обслуживания                           |
|   | Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей на железнодорожной станции | Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей на железнодорожной станции       |
|   |   | Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей на железнодорожной станции |
| Руководство работой по транспортному  | Организация работы по транспортному обслуживанию  |  |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  | обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта                 | грузоотправителей (грузополучателей) железнодорожного транспорта  |
|  |   | Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей (грузополучателей) железнодорожного транспорта |
|  |   | Организация технической учебы работников структурного подразделения   |
|  | Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания ключевым клиентам | Организация маркетинговых исследований для удовлетворения потребности клиентов  |
|  |   | Координация исполнения договоров по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам                            |
|  |   | Организация предоставления клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания                              |
|  |   | Реализация мероприятий, направленных на повышение качества транспортного обслуживания клиентов                          |

В состав трудовых функций включены конкретные трудовые действия, выполняемые агентами железнодорожными, специалистами по транспортному обслуживанию, заместителями начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию), начальниками агентств фирменного транспортного обслуживания, менеджерами по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания) в процессе их работы в дирекциях по управлению движением и центре фирменного транспортного обслуживания – филиалах ОАО «РЖД».

Численность работников, обеспечивающих организацию и контроль выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта, составляет 1464 чел., в том числе агентов железнодорожных и специалистов по транспортному обслуживанию - 1047 чел., заместителей начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию), начальников агентств фирменного транспортного обслуживания, менеджеров по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания) - 417 чел.. Численность по регионам представлена (таблица № 2, таблица № 3 соответственно).

Таблица № 2

| № п/п                    | Наименование регионов | Численность агентов железнодорожных и специалистов по транспортному обслуживанию (человек) |
|--------------------------|-----------------------|--|
| <b>Всего по регионам</b> |                       | 1047   |

|     |                    |     |
|-----|--------------------|-----|
| 1.  | Октябрьская        | 86  |
| 2.  | Калининградская    | 5   |
| 3.  | Московская         | 60  |
| 4.  | Горьковская        | 92  |
| 5.  | Северная           | 26  |
| 6.  | Северо-Кавказская  | 107 |
| 7.  | Юго-Восточная      | 62  |
| 8.  | Приволжская        | 6   |
| 9.  | Куйбышевская       | 145 |
| 10. | Свердловская       | 129 |
| 11. | Южно-Уральская     | 61  |
| 12. | Западно-Сибирская  | 55  |
| 13. | Красноярская       | 80  |
| 14. | Восточно-Сибирская | 69  |
| 15. | Забайкальская      | 26  |
| 16. | Дальневосточная    | 38  |

Таблица № 3

| № п/п                    | Наименование регионов | Численность заместителей начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию), начальников агентств фирменного транспортного обслуживания, менеджеров по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания)<br>(человек) |
|--------------------------|-----------------------|--|
| <b>Всего по регионам</b> |                       | 417  |
| 1.                       | Октябрьская           | 72   |
| 2.                       | Калининградская       | 1  |
| 3.                       | Московская            | 35   |
| 4.                       | Горьковская           | 20   |
| 5.                       | Северная              | 26   |
| 6.                       | Северо-Кавказская     | 27   |
| 7.                       | Юго-Восточная         | 28   |
| 8.                       | Приволжская           | 22   |
| 9.                       | Куйбышевская          | 30   |
| 10.                      | Свердловская          | 29   |
| 11.                      | Южно-Уральская        | 25   |
| 12.                      | Западно-Сибирская     | 30   |
| 13.                      | Красноярская          | 17   |
| 14.                      | Восточно-Сибирская    | 21   |
| 15.                      | Забайкальская         | 13   |
| 16.                      | Дальневосточная       | 30   |

Количество структурных подразделений Центральной дирекции управления движением и Центра фирменного транспортного обслуживания - 312 и 50 соответственно, в том числе по регионам (таблица № 4, таблица № 5 соответственно):

Таблица № 4

| № п/п          | Наименование региональной дирекции управления движением | Количество железнодорожных станций | Общая численность работников дистанции пути (человек) |
|----------------|---|------------------------------------|---|
| <b>Регионы</b> |   | 312                                | 28395   |
| 1.             | Октябрьский   | 35                                 | 3799  |
| 2.             | Калининградский   | 2                                  | 144   |
| 3.             | Московский  | 18                                 | 2075  |
| 4.             | Горьковский   | 29                                 | 2629  |
| 5.             | Северный  | 4                                  | 364   |
| 6.             | Северо-Кавказский                                       | 37                                 | 1043  |
| 7.             | Юго-Восточный   | 7                                  | 1043  |
| 8.             | Приволжский   | 1                                  | 93  |
| 9.             | Куйбышевский  | 53                                 | 3567  |
| 10.            | Свердловский  | 48                                 | 4507  |
| 11.            | Южно-Уральский  | 5                                  | 1035  |
| 12.            | Западно-Сибирский                                       | 29                                 | 2519  |
| 13.            | Красноярский  | 19                                 | 1280  |
| 14.            | Восточно-Сибирский                                      | 8                                  | 1020  |
| 15.            | Забайкальский   | 3                                  | 581   |
| 16.            | Дальневосточный   | 16                                 | 2696  |

Таблица № 5

| № п/п          | Наименование агентств фирменного транспортного обслуживания | Количество агентств фирменного транспортного обслуживания | Общая численность работников структурных подразделений дирекций по ремонту пути (тысяч человек) |
|----------------|---|---|---|
| <b>Регионы</b> |   | 50  | 5022  |
| 1.             | Октябрьский   | 6   | 435   |
| 2.             | Калининградский   |   | 74  |
| 3.             | Московский  | 7   | 415   |
| 4.             | Горьковский   | 4   | 317   |
| 5.             | Северный  | 4   | 328   |
| 6.             | Северо-Кавказский   | 4   | 355   |
| 7.             | Юго-Восточный   | 4   | 321   |
| 8.             | Приволжский   | 2   | 254   |
| 9.             | Куйбышевский  | 4   | 342   |
| 10.            | Свердловский  | 5   | 418   |
| 11.            | Южно-Уральский  | 2   | 282   |
| 12.            | Западно-Сибирский   | 2   | 423   |
| 13.            | Красноярский  | 1   | 226   |
| 14.            | Восточно-Сибирский  | 3   | 263   |
| 15.            | Забайкальский   | 1   | 190   |
| 16.            | Дальневосточный   | 4   | 379   |

## Раздел 2. «Основные этапы разработки проекта профессионального стандарта»

Разработчиком проекта профессионального стандарта Центр организации труда и проектирования экономических нормативов - филиал ОАО «РЖД».

(приложение № 1).

Ответственные за разработку и оформление проекта профессионального стандарта назначены приказом ЦОТЭН ОАО «РЖД» от 17 января 2017 г. № 4 «О назначении ответственных за разработку и оформление профессиональных стандартов».

Разработка проекта профессионального стандарта проводилась на базе следующих организаций:

Центральная дирекция управления движением – филиал ОАО «РЖД»,

Центр фирменного транспортного обслуживания – филиал ОАО «РЖД».

Выбор экспертов, привлекаемых к профессионально-общественному обсуждению проекта данного профессионального стандарта, обусловлен следующим:

- 1) эксперт должен обладать компетенциями необходимыми для успешного выполнения вида деятельности, описанного в данном профессиональном стандарте;
- 2) эксперт должен быть квалифицированным специалистом в данном виде деятельности;
- 3) эксперт должен иметь опыт работы в данной области не менее 5-ти лет;
- 4) эксперт должен быть осведомлен о требованиях, предъявляемых к разработке профессиональных стандартов;
- 5) эксперт должен представлять всю цепочку квалификационных уровней по данному виду деятельности и категории работ.

Проект профессионального стандарта разработан в соответствии с:  
нормативно-правовыми документами:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов» (в ред. 23 сентября 2014 г.),

приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

от 12.04.2013 № 147н «Об утверждении Макета профессионального стандарта»,

от 29.09.2014 № 665н «Изменения, вносимые в Макет профессионального стандарта, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 147н «Об утверждении Макета профессионального стандарта»,

от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»,

от 29.04.2013 № 170н «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке профессиональных стандартов»,

от 30.09.2014 № 671н «Об утверждении Методических рекомендаций по организации профессионально-общественного обсуждения и экспертизы проектов профессиональных стандартов».

При разработке проекта профессионального стандарта был использован метод структурно-функционального анализа: изучение нормативных документов, анкетирование.

Этапы разработки проекта профессионального стандарта:

1 этап: проведение анализа состояния и перспектив развития деятельности по организации и контролю выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта;

2 этап: проведение анализа нормативной, методической, учебной, технологической документации по организации и контролю выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта;

3 этап: подготовка проекта профессионального стандарта, включающего описание основных обобщенных трудовых функций и трудовых функций;

4 этап: проведение профессионально-общественного обсуждения;

5 этап: сбор, анализ и систематизация замечаний и предложений по совершенствованию проекта профессионального стандарта;

6 этап: доработка и согласование проекта профессионального стандарта в соответствии с полученными в ходе профессионально-общественного обсуждения замечаниями и предложениями;

7 этап: подготовка комплекта документов и представление информации о ходе разработки проекта профессионального стандарта в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

В ходе разработки проекта профессионального стандарта был проведен анализ:

- российских и международных (зарубежных) профессиональных стандартов по видам профессиональной деятельности, схожим с разрабатываемым проектом профессионального стандарта;

- состояния и перспектив развития соответствующего вида экономической деятельности, группы занятий, к которой относится проект профессионального стандарта;

- квалификационных характеристик, содержащихся в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих;

- нормативных правовых актов, иных организационно-распорядительных документов, в которых определены требования к квалификации по должностям, по виду профессиональной деятельности, соответствующему разрабатываемому проекту профессионального стандарта.

Анализ состояния и перспектив развития деятельности по организации и контролю выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта показал, что квалификационные характеристики должностей: агент железнодорожный, специалисты по транспортному обслуживанию, начальник агентства фирменного транспортного обслуживания, менеджер по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания), утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 31.05.2017 № 1041р «Об утверждении квалификационных характеристик должностей руководителей, специалистов и служащих открытого акционерного общества «Российские железные дороги», актуальны и, в связи с этим, положены в основу разработки проекта профессионального стандарта.

По результатам проведенного анализа нормативной, методической, учебной, технологической документации по организации и контролю выполнения комплекса услуг по

транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта в основу разработки проекта профессионального стандарта положены следующие документы:

«Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации», утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21.12.2010 № 286

Федеральный Закон Российской Федерации от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

нормативно-технические и руководящие документы по перевозке груза и порожних вагонов;

технологический процесс работы железнодорожной станции;

технология работы технических средств грузовой и коммерческой работы, функции и порядок их использования

тарифы на перевозку грузов и тарифные руководства;

инструкция по актово - претензионной работе на железнодорожном транспорте;

регламент многоступенчатого контроля по обеспечению безопасности движения поездов при приеме груза к перевозке на станции отправления, в пути следования и на станции назначения;

технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза;

международные условия заключения торговых сделок;

грузопотоки железнодорожной сети;

алгоритм продаж;

другие нормативные документы, регулирующие организацию и контроль выполнения комплекса услуг по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта.

В целях уточнения трудовых функций, умений и знаний разработчиками была подготовлена Анкета для проведения опроса в целях разработки профессионального стандарта.

Было опрошено 150 респондентов 67 организаций железнодорожного транспорта:

71 респондент – агенты железнодорожные, специалисты по транспортному обслуживанию, заместители начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию), начальники агентств фирменного транспортного обслуживания, менеджеры по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания).

79 респондентов – заместители начальников агентств фирменного транспортного обслуживания, начальники и заместители начальников центров организации работы железнодорожных станций, начальники технических отделов агентств, начальники отделов по работе со станциями.

Получено - 14 замечаний, принято – 6 замечаний. Принятые замечания имеют конструктивный характер.

Директор Центра организации труда и  
 проектирования экономических нормативов \_\_\_\_\_ Т.Г.Семерова  
 (подпись) МП

Приложение № 1

**Сведения об организациях, привлеченных к разработке  
 проекта профессионального стандарта**

| №<br>п/п  | Организация  | Должность<br>уполномоченного лица | ФИО уполномоченного<br>лица    |
|---|--|-----------------------------------|--------------------------------|
| Разработка проектов профессиональных стандартов |  |                                   |                                |
| 1.  | Центр организации<br>труда и проектирования<br>экономических<br>нормативов – филиал<br>ОАО «РЖД» | Директор Центра                   | Семерова<br>Татьяна Георгиевна |
| 2.  | Совет по<br>профессиональным<br>квалификациям на<br>железнодорожном                              | Председатель совета               | Шаханов<br>Дмитрий Сергеевич   |

|    |  |   |                               |
|----|--|---|-------------------------------|
|    | транспорте   |   |                               |
| 3. | ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП) | Управляющий директор<br>Управления развития<br>квалификаций | Москвина Марина<br>Валерьевна |

**УТВЕРЖДЕН**  
**приказом Министерства**  
**труда и социальной защиты**  
**Российской Федерации**  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 2017 г. №\_\_

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Специалист по транспортному обслуживанию грузовых перевозок на железнодорожном транспорте

Регистрационный номер

### Содержание

|  |    |
|--|----|
| I. Общие сведения .....  | 13 |
| II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....  | 15 |
| III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....   | 17 |
| 3.1. Обобщенная трудовая функция «Оказание транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, примыкающим к железнодорожной станции».....  | 17 |
| 3.2. Обобщенная трудовая функция «Оказание комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона».....   | 22 |
| 3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции».....  | 26 |
| 3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона».....   | 32 |
| 3.5. Обобщенная трудовая функция «Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам, представляющим собой холдинг, имеющий несколько площадок на нескольких железных дорогах или крупные производственные предприятия»..... | 38 |
| IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....  | 45 |

### **I. Общие сведения**

Организация и контроль выполнения комплекса услуг по транспортному

обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение устойчивого функционирования железных дорог на рынке транспортных услуг

Группа занятий:

|                         |   |           |  |
|-------------------------|---|-----------|--|
| 1325                    | Руководители подразделений<br>(управляющие на транспорте) | 2433      | Специалисты по сбыту продукции<br>(исключая информационно-коммуникационные технологии) |
| (код ОКЗ <sup>1</sup> ) | (наименование)  | (код ОКЗ) | (наименование)   |

Отнесение к видам экономической деятельности:

|                           |  |
|---------------------------|--|
| 52.29                     | Деятельность вспомогательная прочая, связанная с перевозками |
| (код ОКВЭД <sup>2</sup> ) | (наименование вида экономической деятельности)               |

**II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт  
(функциональная карта вида профессиональной деятельности)**

| Обобщенные трудовые функции |   |                      | Трудовые функции   |         |                                   |
|-----------------------------|---|----------------------|--|---------|-----------------------------------|
| код                         | наименование  | уровень квалификации | наименование   | код     | уровень (подуровень) квалификации |
| А                           | Оказание транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, примыкающим к железнодорожной станции                       | 5                    | Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции      | А/01.5  | 5                                 |
|                             |   |                      | Организация исполнения договоров на транспортное обслуживание грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции                               | А/02.5  | 5                                 |
|                             |   |                      | Консультирование грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по вопросам транспортного обслуживания                 | А/03.5  | 5                                 |
| В                           | Оказание комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона      | 5                    | Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона | В/01.5  | 5                                 |
|                             |   |                      | Организация транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона                              | В/02.5  | 5                                 |
| С                           | Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции | 6                    | Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции                         | С/01.6  | 6                                 |
|                             |   |                      | Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции                   | С/02.6  | 6                                 |
| D                           | Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и   | 6                    | Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона                    | D /01.6 | 6                                 |
|                             |   |                      | Контроль качества работы по транспортному  | D /02.6 | 6                                 |

|   |   |   |   |         |   |
|---|---|---|---|---------|---|
|   | грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |   | обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |         |   |
|   |   |   | Организация технического обучения работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона | D /03.6 | 6 |
| E | Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам, представляющим собой холдинг, имеющий несколько площадок на нескольких железных дорогах или крупные производственные предприятия (далее-клиент) | 7 | Организация маркетинговых исследований для удовлетворения потребности клиентов  | E /01.7 | 7 |
|   |   |   | Координация исполнения договоров по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам  | E /02.7 | 7 |
|   |   |   | Организация предоставления клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания  | E /03.7 | 7 |
|   |   |   | Реализация мероприятий, направленных на повышение качества транспортного обслуживания клиентов  | E /04.7 | 7 |

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

|  |  |   |                           |               |   |   |
|--|--|---|---------------------------|---------------|---|---|
| Наименование                                 | Оказание транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, примыкающим к железнодорожной станции  |   | Код                       | A             | Уровень квалификации                              | 5 |
| Происхождение обобщенной трудовой функции    | Оригинал   | X | Заимствовано из оригинала |               |   |   |
|  |  |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |   |
| Возможные наименования должностей, профессий | Специалист по транспортному обслуживанию<br>Агент железнодорожный  |   |                           |               |   |   |
| Требования к образованию и обучению          | Среднее профессиональное образование - программы подготовки специалистов среднего звена<br>или<br>Высшее образование - специалитет   |   |                           |               |   |   |
| Требования к опыту практической работы       | При наличии среднего профессионального образования - не менее трех лет работы в области железнодорожного транспорта<br>При наличии высшего образования - не менее одного года работы в области железнодорожного транспорта |   |                           |               |   |   |
| Особые условия допуска к работе              | -  |   |                           |               |   |   |
| Другие характеристики                        | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки  |   |                           |               |   |   |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности                |
|------------------------|------------|---|
| ОКЗ                    | 2433       | Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии) |
| ОКСО                   | 5.23.02.01 | Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)                         |

#### 3.1.1. Трудовая функция

|              |   |  |     |        |                                   |   |
|--------------|---|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции |  | Код | A/01.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|---|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Заимствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Анализ тенденции развития производственных мощностей грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|                    | Анализ спроса на предоставляемые транспортные услуги грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|                    | Анализ предложений грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по изменению технологии перевозочного процесса   |
|                    | Анализ предложений грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, об оказании дополнительных транспортных услуг  |
|                    | Анализ платежеспособного спроса на грузовые перевозки и оказание услуг, связанных с перевозкой груза, грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|                    | Информирование грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, о преимуществах перевозки груза железнодорожным транспортом и оказываемых услугах, связанных с транспортным обслуживанием  |
|                    | Актуализация информации о грузоотправителях и грузополучателях, примыкающих к железнодорожной станции  |
|                    | Подготовка предложений и рекомендаций по расширению ассортимента оказываемых транспортных услуг и повышению качества оказываемых транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, примыкающим к железнодорожной станции                                  |
| Необходимые умения | Применять методики по проведению маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|                    | Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг на рынке  |
|                    | Структурировать информацию о грузоотправителях и грузополучателях, примыкающих к железнодорожной станции   |
|                    | Владеть навыками маркетинговых исследований  |
|                    | Работать в информационных автоматизированных системах по транспортному обслуживанию при проведении маркетинговых исследований  |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по проведению маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|                    | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                    | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Тарифные руководства   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Информация о грузоотправителях (грузополучателях)   |
|                       | Методы изучения и прогнозирования спроса на транспортные услуги   |
|                       | Маркетинг перевозки груза в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                       | График движения поездов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                       | Организация деловых контактов   |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | -   |

### 3.1.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация исполнения договоров на транспортное обслуживание грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции | Код | A/02.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Согласование с грузоотправителями, примыкающими к железнодорожной станции, условий выполнения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза                |
|                   | Подготовка в установленном порядке необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза |
|                   | Оформление необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза                         |
|                   | Прием заявок грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, на перевозку груза и оказание дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза  |
|                   | Сопровождение исполнения принятых заявок на перевозку груза  |
|                   | Оформление необходимой документации по услугам, связанным с перевозкой груза   |
|                   | Информирование грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, о месте нахождения груза   |
|                   | Согласование изменений условий перевозки груза по форс-мажорным обстоятельствам  |
|                   | Контроль соблюдения конвенционных запретов   |
|                   | Контроль исполнения принятых заявок на перевозку груза, заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза  |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>Принятие мер по устранению нарушений в исполнении принятых заявок на перевозку груза, заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза</p> <p>Анализ случаев причинения грузоотправителям и грузополучателям, примыкающим к железнодорожной станции, материального ущерба</p> <p>Анализ поступающих жалоб от грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, на качество оказания транспортных услуг</p> <p>Принятие мер по предупреждению возникновения жалоб от грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, на оказываемые транспортные услуги</p> <p>Подготовка предложений и рекомендаций по повышению качества оказываемых транспортных услуг</p> <p>Ведение установленной документации и отчетности по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза, грузоотправителям и грузополучателям, примыкающим к железнодорожной станции</p> <p>Организация хранения денежных средств, полученных за транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза, грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Организация хранения бланков строгой отчетности по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза, грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Соблюдение коммерческой тайны грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> |
| Необходимые умения | <p>Применять методики по организации исполнения грузоотправителями и грузополучателями, примыкающими к железнодорожной станции, договоров на транспортное обслуживание</p> <p>Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами по оформлению документов для заключения договоров на транспортное обслуживание</p> <p>Пользоваться автоматизированными системами по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей железнодорожного транспорта</p> <p>Оказывать грузоотправителям и грузополучателям необходимую методическую помощь при оформлении документов для заключения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза</p>  |
| Необходимые знания | <p>Нормативно-технические и руководящие документы по организации исполнения грузоотправителями и грузополучателями, примыкающими к железнодорожной станции, договоров на транспортное обслуживание в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила перевозки груза железнодорожным транспортом</p> <p>Инструкция по актово-претензионной работе</p> <p>Тарифные руководства</p> <p>Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном</p>   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | оформлении груза   |
|                       | Порядок ведения установленной документации   |
|                       | Порядок оформления заявок на транспортные услуги   |
|                       | Порядок подготовки необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза |
|                       | График движения поездов в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей  |
|                       | Организация деловых контактов  |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.1.3. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Консультирование грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по вопросам транспортного обслуживания | Код | A/03.5 | Уровень (подуровень) квалификации | 5 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |   |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Консультирование грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, о порядке заключения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза   |
|                   | Консультирование грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, о правилах, сроках доставки и условиях перевозки груза   |
|                   | Консультирование грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, о тарифах, порядке оплаты перевозки груза и дополнительных услуг, связанных с перевозкой груза   |
|                   | Консультирование грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, о правилах расчета с перевозчиком за транспортное обслуживание   |
|                   | Консультирование грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, об ответственности при несоблюдении условий заключенных договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза |
|                   | Консультирование грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, о порядке оформления перевозочных документов   |
|                   | Консультирование грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции, о порядке оформления заявок на перевозку груза   |

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Необходимые умения    | Применять методики по консультированию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по вопросам транспортного обслуживания   |
|                       | Выявлять нарушения и несоответствия при исполнении заявок грузоотправителей  |
|                       | Излагать материал в доступной форме и оказывать необходимую методическую помощь при оформлении документов на транспортное обслуживание   |
|                       | Пользоваться информационными автоматизированными системами по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|                       | Использовать информационные источники в области оказания услуг, связанных с перевозкой груза   |
| Необходимые знания    | Нормативно-технические и руководящие документы по консультированию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по вопросам транспортного обслуживания в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|                       | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                       | Тарифные руководства   |
|                       | Инструкция по актово-претензионной работе на железных дорогах  |
|                       | Технология работы автоматизированной системы централизованной подготовки и оформления перевозочных документов  |
|                       | Порядок подготовки необходимых документов для заключения договоров с юридическими и физическими лицами на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза   |
|                       | График движения поездов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

|   |  |                           |   |                      |   |
|---|--|---------------------------|---|----------------------|---|
| Наименование                              | Оказание комплексных транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта | Код                       | В | Уровень квалификации | 6   |
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>   | Заимствовано из оригинала |   | Код оригинала        | Регистрационный номер профессионального стандарта |
| Возможные наименования                    | Инженер<br>Инженер II категории  |                           |   |                      |   |

|  |  |
|--|--|
| должностей, профессий                  | Инженер I категории<br>Ведущий инженер   |
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование - специалитет   |
| Требования к опыту практической работы | При выполнении должностных обязанностей инженера II категории – не менее трех лет в должности инженера<br>При выполнении должностных обязанностей инженера I категории – не менее трех лет в должности инженера II категории<br>При выполнении должностных обязанностей ведущего инженера – не менее трех лет в должности инженера I категории |
| Особые условия допуска к работе        | -  |
| Другие характеристики                  | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки  |

## Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности                |
|------------------------|------------|---|
| ОКЗ                    | 2433       | Специалисты по сбыту продукции (исключая информационно-коммуникационные технологии) |
| ОКСО                   | 5.23.02.01 | Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)                         |

## 3.2.1. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Проведение маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона | Код | В/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Проведение мониторинга потребности грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, в оказании транспортных услуг   |
|                   | Прогнозирование перевозки груза по грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона  |
|                   | Прогнозирование спроса грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, на перевозки по номенклатурам груза, услугам, видам и принадлежности подвижного состава |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | Анализ изменения грузовой базы грузообразующих грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
|                    | Анализ выполнения прогнозных параметров по грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона   |
|                    | Формирование предложений по повышению качества транспортного обслуживания   |
|                    | Формирование предложений по разработке новых транспортных услуг   |
|                    | Разработка технологий оказания новых транспортных услуг по потребностям грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                    | Организация работы по привлечению новых грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, с предоставлением им комплексного транспортного обслуживания  |
|                    | Разработка мероприятий по привлечению дополнительных объемов перевозок груза  |
|                    | Координирование сохранности перевозимого груза в зоне закрепленного региона   |
|                    | Взаимодействие с причастными структурными подразделениями по вопросам выполнения планов перевозок в соответствии с согласованными заявками  |
|                    | Исследование возможности переключения грузопотока с альтернативных видов транспорта в конкурентных сегментах с целью увеличения объемов перевозок груза   |
|                    | Подготовка предложений по повышению эффективности проведения комплексного транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
| Необходимые умения | Планировать собственную деятельность по комплексному транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                    | Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза в зоне закрепленного региона   |
|                    | Пользоваться доступными информационными ресурсами   |
|                    | Пользоваться формами грузовых перевозочных документов   |
|                    | Анализировать информационно-аналитические данные при подготовке предложений по повышению эффективности комплексного транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона           |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по комплексному транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|                    | Нормативные документы о международном железнодорожном грузовом сообщении  |
|                    | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|                    | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом   |
|                    | Технологический процесс работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза  |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Показатели работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза |
|                       | Тарифы на перевозку груза и тарифные руководства  |
|                       | Формы грузовых перевозочных документов  |
|                       | Классификация и география железнодорожных линий   |
|                       | Правила делового этикета  |
| Другие характеристики | -   |

### 3.2.2. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона | Код | В/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Организация грузовой и коммерческой работы по перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона                                   |
|                   | Организация договорной работы с грузоотправителями и грузополучателями, расположенными в зоне закрепленного региона  |
|                   | Организация взаимодействия с грузоотправителями и грузополучателями, расположенными в зоне закрепленного региона, по оказанию дополнительных услуг по транспортному обслуживанию |
|                   | Организация работы по обращениям грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                   | Проведение ежемесячного анализа по выполнению заявок грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                   | Взаимодействие с грузоотправителями, расположенными в зоне закрепленного региона, по вопросам организации погрузки на определенный период  |
|                   | Взаимодействие с грузоотправителями и грузополучателями, расположенными в зоне закрепленного региона, с целью оценки действующих ценовых условий                                 |
|                   | Предоставление в вышестоящее структурное подразделение проектов месячных планов перевозки груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона |
|                   | Проведение ежесуточного планирования предоставления транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона                          |
|                   | Проведение ежесуточного мониторинга выполнения плана погрузки с выявлением причин невыполнения по грузоотправителям, расположенным в зоне закрепленного региона                  |
|                   | Проверка расчетов за оказываемые транспортные услуги, связанные с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей,   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | <p>расположенных в зоне закрепленного региона, и использованием инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования</p> <p>Взаимодействие с оперативными работниками причастных структурных подразделений по вопросам организации перевозки груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона</p> <p>Расследование нарушения оформления перевозочных документов и первичной документации в составе комиссии</p> <p>Расследование нарушений по вопросам транспортного обслуживания, допущенных работниками железнодорожных станций и выявленных в ходе проверок и ревизий в составе комиссии</p>  |
| Необходимые умения    | <p>Планировать собственную деятельность при организации исполнения грузоотправителями и грузополучателями, расположенными в зоне закрепленного региона, договоров на транспортное обслуживание</p> <p>Анализировать информацию для подготовки установленной отчетной документации</p> <p>Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона</p> <p>Оказывать грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона, необходимую методическую помощь при оформлении документов для заключения договоров на транспортное обслуживание и оказание услуг, связанных с перевозкой груза</p> <p>Выбирать оптимальные способы корректирующих мер, направленных на выполнение заявленных планов погрузки в регионе</p>  |
| Необходимые знания    | <p>Нормативно-технические и руководящие документы по организации исполнения грузоотправителями и грузополучателями, расположенными в зоне закрепленного региона, договоров на транспортное обслуживание в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Нормативные документы о международном железнодорожном грузовом сообщении</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила перевозки груза железнодорожным транспортом</p> <p>Технологический процесс работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза</p> <p>Показатели работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза</p> <p>Тарифы на перевозку груза и тарифные руководства</p> <p>Инструкция по актово-претензионной работе</p> <p>Формы грузовых перевозочных документов</p> <p>Показатели работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза</p> <p>Правила делового этикета</p> |
| Другие характеристики | -   |

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

|              |   |     |   |                      |   |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции | Код | С | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|---|----------------------|---|

|   |          |   |                           |               |   |
|---|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Происхождение обобщенной трудовой функции | Оригинал | Х | Заемствовано из оригинала |               |   |
|   |          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|  |  |
|--|--|
| Возможные наименования должностей, профессий | Заместитель начальника железнодорожной станции (по транспортному обслуживанию) |
|--|--|

|  |   |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование - специалитет  |
| Требования к опыту практической работы | Не менее двух лет на инженерно-технических и руководящих должностях, связанных с организацией транспортного обслуживания для заместителя начальника железнодорожной станции внеклассной и I класса<br>Не менее одного года на инженерно-технических и руководящих должностях, связанных с организацией транспортного обслуживания, для заместителя начальника железнодорожной станции II, III и IV класса |
| Особые условия допуска к работе        | -   |
| Другие характеристики                  | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки   |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности |
|------------------------|------------|--|
| ОКЗ                    | 1325       | Руководители подразделений (управляющие на транспорте)               |
| ОКПДТР                 | 24973      | Начальник станции (на транспорте и в связи)                          |
| ОКСО                   | 2.23.05.04 | Эксплуатация железных дорог  |

#### 3.3.1. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции | Код | С/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                           |     |                 |
|--------------------------------|----------|---|---------------------------|-----|-----------------|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | Х | Заемствовано из оригинала |     |                 |
|                                |          |   |                           | Код | Регистрационный |

|  |  |
|--|--|
| Трудовые действия  | Сбор первичной маркетинговой информации по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|  | Систематизация первичной маркетинговой информации по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|  | Анализ производственных планов погрузки грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|  | Составление планов по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, на месяц   |
|  | Организация консультаций грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по правилам и условиям транспортного обслуживания  |
|  | Организация в установленном порядке приема заявок грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, на транспортное обслуживание с внесением в них изменений                            |
|  | Организация отзывов заявок и отказов от услуг по просьбе грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|  | Организация в установленном порядке доведения до грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, результатов согласования заявок и изменений к ним                                    |
|  | Организация исполнения согласованных заявок грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, по транспортному обслуживанию   |
|  | Разработка корректирующих мер, направленных на выполнение заявленных планов погрузки груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|  | Организация оформления переадресовки груза и досылки груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, к основным отправкам, в том числе в условиях электронного документооборота |
|  | Организация ведения в установленном порядке учетно-отчетной документации по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции                                 |
|  | Организация работы по составлению суточной и ежемесячной отчетности по перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|  | Взаимодействие с грузоотправителями и грузополучателями, примыкающими к железнодорожной станции, по перевозке груза  |
|  | Организация работы по рассмотрению претензий, возникающих при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
| Взаимодействие с таможенными и другими государственными органами контроля и надзора по оформлению перевозочных документов грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, на экспорт, импорт и транзитные перевозки |  |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>груза</p> <p>Ознакомление агентов с приказами, телеграммами и распоряжениями вышестоящего руководства железнодорожной станции</p> <p>Проведение инструктажей и технического обучения агентов</p> <p>Организация работы с бланками, документами строгой отчетности</p> <p>Организация работы по доставке перевозочных документов на отправленные и выданные грузы грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, в архив</p> <p>Организация подготовки и передачи в установленном порядке в смежное структурное подразделение необходимого пакета первичной документации для взыскания сборов, штрафов и платежей, предусмотренных уставом железнодорожного транспорта, в том числе претензионном, судебном порядке</p>   |
| Необходимые умения | <p>Планировать собственную деятельность при организации работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Пользоваться доступными информационными ресурсами</p> <p>Пользоваться формами грузовых перевозочных документов</p> <p>Выявлять нарушения и несоответствия при исполнении заявок грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Устранять нарушения в исполнении принятых заявок на перевозку груза грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Анализировать информационно-аналитические данные при подготовке предложений по повышению эффективности работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции</p> <p>Налаживать и поддерживать деловые контакты в профессиональной среде</p> |
| Необходимые знания | <p>Нормативно-технические и руководящие документы по организации работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Нормативные документы о международном железнодорожном грузовом сообщении</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила перевозки груза железнодорожным транспортом</p> <p>Распоряжения, приказы и другие нормативные документы по организации перевозочного процесса</p> <p>Регламент многоступенчатого контроля по обеспечению безопасности движения поездов при приеме груза к перевозке на станции отправления, в пути следования и на станции назначения</p> <p>Правила коммерческого осмотра поездов и вагонов</p>  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Положение о договорной работе на железнодорожном транспорте  |
|                       | Организационная структура железнодорожной станции  |
|                       | Технологический процесс работы железнодорожной станции   |
|                       | Техническо-распорядительный акт железнодорожной станции  |
|                       | Показатели работы железнодорожной станции и порядок проведения их анализа  |
|                       | Тарифы на перевозку грузов и тарифные руководства  |
|                       | <b>Наставления</b> по перевозке воинского груза  |
|                       | Инструкции по актово-претензионной работе на железнодорожном транспорте  |
|                       | Инструкции по ведению форм станционной и коммерческой отчетности   |
|                       | Инструкция по оформлению перевозочных документов в автоматизированной системе централизованной подготовки и оформления перевозочных документов и технология работы в ней |
|                       | Инструкции по контролю доходов   |
|                       | Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза   |
|                       | Экономика, организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|                       | Порядок работы с информацией, составляющей коммерческую тайну  |
|                       | Правила делового этикета   |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                                |
| Другие характеристики | -  |

### 3.3.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции | Код | C/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |   |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Контроль исполнения заявленных к перевозке объемов груза, грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции                   |
|                   | Выявление причин отклонения объемов погрузки груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, от согласованного плана |
|                   | Контроль причин несвоевременного раскредитования транспортных железнодорожных накладных на железнодорожной станции                                      |
|                   | Контроль отсутствия дебиторской задолженности у грузоотправителей, примыкающих к железнодорожной станции  |

|   |  |
|---|--|
|   | Контроль своевременности оформления сертификатов электронно-цифровой подписи для агентов на железнодорожной станции  |
|   | Контроль выполнения мероприятий по обеспечению безопасности движения поездов при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|   | Контроль производственных планов погрузки груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции  |
|   | Контроль правильности учета и хранения бланков и документов строгой отчетности   |
| Необходимые умения  | Планировать собственную деятельность при проведении контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|   | Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих при проведении контроля работы по выполнению заявленных планов   |
|   | Анализировать информацию для подготовки установленной отчетной документации на железнодорожной станции   |
|   | Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
|   | Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих при работе с документами строгой отчетности на железнодорожной станции   |
|   | Выбирать оптимальные способы корректирующих мер, направленных на выполнение заявленных планов погрузки груза грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции   |
| Необходимые знания  | Нормативно-технические и руководящие документы по проведению контроля качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, примыкающих к железнодорожной станции, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|   | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|   | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|   | Экономика, организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|   | Соглашения о международном железнодорожном грузовом сообщении  |
|   | Порядок ведения станционной коммерческой документации  |
|   | Тарифы на перевозку грузов и тарифные руководства  |
|   | Инструкция по актово-претензионной работе на железных дорогах  |
|   | Распоряжения, приказы и другие нормативные документы по организации перевозочного процесса   |
|   | Технологический процесс работы железнодорожной станции   |
|   | Техническо-распорядительный акт железнодорожной станции  |
|   | Показатели работы железнодорожной станции и порядок проведения их анализа  |
|   | Технология работы технических средств грузовой и коммерческой работы, функции и порядок их использования   |
|   | Формы грузовых перевозочных документов   |
| Порядок работы с информацией, составляющей коммерческую тайну |  |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Правила коммерческого осмотра поездов и вагонов  |
|                       | Правила хранения документов строгой отчетности и порядок составления отчетности по ним                     |
|                       | Инструкция по контролю доходов   |
|                       | Организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|                       | Правила делового этикета   |
| Другие характеристики | -  |

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

|              |  |     |   |                      |   |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|
| Наименование | Руководство работой по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта | Код | D | Уровень квалификации | 6 |
|--------------|--|-----|---|----------------------|---|

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

|  |   |
|--|---|
| Возможные наименования должностей, профессий | Начальник агентства фирменного транспортного обслуживания |
|--|---|

|  |   |
|--|---|
| Требования к образованию и обучению    | Высшее образование - специалитет  |
| Требования к опыту практической работы | Не менее трех лет на инженерно-технических и руководящих должностях, связанных с организацией транспортного обслуживания                |
| Особые условия допуска к работе        | -   |
| Другие характеристики                  | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |

#### Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности                  |
|------------------------|------------|---|
| ОКЗ                    | 1325       | Руководители подразделений (управляющие на транспорте)                                |
| ОКПДТР                 | 24412      | Начальник агентства (рекламно – информационного, транспортно – экспедиционного и др.) |
| ОКСО                   | 2.23.05.04 | Эксплуатация железных дорог   |

### 3.4.1. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта | Код | D/01.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|   |   |
|---|---|
| Трудовые действия   | Изучение маркетинговой информации о товарных и транспортных рынках в границах зоны закрепленного региона  |
|   | Сбор маркетинговой информации о товарных и транспортных рынках в границах зоны закрепленного региона  |
|   | Систематизация маркетинговой информации о товарных и транспортных рынках в границах зоны закрепленного региона  |
|   | Анализ перевозки груза в зоне закрепленного региона   |
|   | Координация работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
|   | Координация работы с заявками на услуги, связанные с транспортным обслуживанием грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, в установленном порядке   |
|   | Координация договорной работы с пользователями и соисполнителями работ по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
|   | Проведение работы по совершенствованию системы оказания услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона  |
|   | Организация проведения коммерческого осмотра поездов в зоне закрепленного региона   |
|   | Проведение работы по повышению качества услуг в зоне закрепленного региона  |
|   | Проведение работы по заключению и перезаключению договоров на эксплуатацию железнодорожных путей необщего пользования, на подачу и уборку вагонов   |
|   | Организация работы по заключению и перезаключению договоров, узловых соглашений с организациями, физическими лицами и портами для транспортного обслуживания грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона |
|   | Организация выполнения технологий по приему, выдаче, хранению груза, контролю полноты погрузки груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
| Расследование случаев несохранности перевозки груза грузоотправителей |   |

|                    |  |
|--------------------|--|
|                    | и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
|                    | Проведение работы по применению методов бережливого производства при транспортном обслуживании грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                    | Проведение контрольно-ревизионной работы   |
|                    | Взаимодействие с местными государственными органами по таможенному надзору при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                    | Взаимодействие с местными государственными органами по ветеринарному, фитосанитарному и санитарно-эпидемиологическому надзору при перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона                               |
| Необходимые умения | Планировать собственную деятельность при организации работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта   |
|                    | Определять наиболее важные задачи для продвижения транспортных услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта  |
|                    | Анализировать информационно-аналитические данные при подготовке предложений по повышению эффективности оказания услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта |
|                    | Пользоваться информационно-аналитическими системами по обработке и подготовке документации, связанной с оказанием услуг по перевозке груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта          |
|                    | Устранять нарушения в исполнении принятых заявок на перевозку груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта   |
| Необходимые знания | Нормативно-технические и руководящие документы по организации работы по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                              |
|                    | Нормативные документы о международном железнодорожном грузовом сообщении   |
|                    | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                    | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                    | Технологический процесс работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона  |
|                    | Показатели работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона   |
|                    | Тарифы на перевозку груза и тарифные руководства   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Инструкция по актово-претензионной работе   |
|                       | Маркетинг транспортных услуг железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                    |
|                       | Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза  |
|                       | Психология управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                       | Формы грузовых перевозочных документов  |
|                       | Классификация и география железнодорожных линий   |
|                       | Правила делового этикета  |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
| Другие характеристики | -   |

### 3.4.2. Трудовая функция

|              |   |     |        |                                   |   |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Контроль качества работы по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта | Код | D/02.6 | Уровень (подуровень) квалификации | 6 |
|--------------|---|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                   |  |
|-------------------|--|
| Трудовые действия | Контроль выполнения работ по договорам на транспортное обслуживание грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, и оказание услуг, связанных с перевозкой груза     |
|                   | Контроль полноты и своевременности начисления платежей за оказанные дополнительные услуги по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона |
|                   | Контроль полноты и своевременности начисления провозных платежей и сборов, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона                 |
|                   | Контроль начисления платежей за оказанные дополнительные услуги  |
|                   | Контроль оформления расчетных, учетных и отчетных документов по перечню и в установленном порядке  |
|                   | Контроль правильности учета и хранения в структурном подразделении бланков и документов строгого учета   |
|                   | Контроль обеспечения сохранности перевозимого груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона,  |
|                   | Проведение анализа работы на путях необщего пользования  |
|                   | Организация оформления и выдачи финансово-отчетной документации,   |

|   |  |
|---|--|
|   | относящейся к зоне действия структурного подразделения   |
| Необходимые умения                              | Планировать собственную деятельность при проведении контроля качества работы по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, железнодорожного транспорта                                 |
|   | Принимать управленческие решения в нестандартных ситуациях, возникающих при оказании транспортных услуг грузоотправителям и грузополучателям, расположенным в зоне закрепленного региона   |
|   | Анализировать информацию для подготовки установленной отчетной документации  |
|   | Выбирать оптимальные способы решения вопросов по поступающим жалобам от грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, на качество оказания транспортных услуг  |
| Необходимые знания                              | Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества работы по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|   | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|   | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|   | Технологический процесс работы структурного подразделения по транспортному обслуживанию и оказанию услуг, связанных с перевозкой груза грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона,                   |
|   | Порядок ведения станционной коммерческой документации  |
|   | Правила ведения кассовой книги и составление кассовой отчетности   |
|   | Тарифы на перевозку груза и тарифные руководства   |
|   | Инструкция по актово-претензионной работе  |
|   | Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза   |
|   | Маркетинг перевозки груза в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|   | График движения поездов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|   | Технология работы автоматизированной системы по функциональной принадлежности  |
|   | Технология работы технических средств грузовой и коммерческой работы, функции и порядок их использования   |
|   | Формы грузовых перевозочных документов   |
|   | Правила хранения документов строгой отчетности и порядок составления отчетности по ним   |
|   | Организация и экономика железнодорожных перевозок в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|   | Вагоно- и грузопотоки железнодорожной сети в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
| Классификация и география железнодорожных линий |  |
| Правила делового этикета                        |  |
| Другие характеристики                           | -  |

## 3.4.3. Трудовая функция

|                                |   |   |                           |               |   |   |
|--------------------------------|---|---|---------------------------|---------------|---|---|
| Наименование                   | Организация технического обучения работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта   |   | Код                       | D/03.6        | Уровень (подуровень) квалификации                 | 6 |
| Происхождение трудовой функции | Оригинал  | X | Займствовано из оригинала |               |   |   |
|                                |   |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |   |
| Трудовые действия              | <p>Разработка предложений по формированию плана технического обучения работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p> <p>Проведение технического обучения с работниками по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p> <p>Организация проверки знаний нормативных документов работниками по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p> <p>Проведение проверки знаний нормативных документов работниками по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p> <p>Подготовка предложений по внесению изменений в нормативные документы, регламентирующих перевозку груза по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта, использование инфраструктуры железнодорожного транспорта общего пользования</p> |   |                           |               |   |   |
| Необходимые умения             | <p>Планировать собственную деятельность при организации технического обучения работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p> <p>Оценивать профессиональную подготовку работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p> <p>Владеть навыками проведения технического обучения работников</p> <p>Производить оценку эффективности обучения работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта</p>   |   |                           |               |   |   |

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Необходимые знания    | Нормативно-технические и руководящие документы по техническому обучению работников по транспортному обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, расположенных в зоне закрепленного региона железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|                       | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|                       | Технические условия размещения и крепления груза в вагонах и контейнерах  |
|                       | Тарифные руководства  |
|                       | Технология работы технических средств грузовой и коммерческой работы, функции и порядок их использования  |
|                       | Инструкция по актово-претензионной работе   |
|                       | Технология работы автоматизированных систем по функциональной принадлежности  |
|                       | Технология взаимодействия с таможенными органами при таможенном оформлении груза  |
|                       | Маркетинг перевозки груза в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                       | График движения поездов в объеме, необходимом для исполнения своих должностных обязанностей   |
|                       | Организация и экономика железнодорожных перевозок в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей   |
|                       | Правила делового этикета  |
| Другие характеристики | -   |

### 3.5. Обобщенная трудовая функция

|  |  |   |                           |               |   |   |
|--|--|---|---------------------------|---------------|---|---|
| Наименование                                 | Управление деятельностью по предоставлению услуг транспортного обслуживания клиентам   |   | Код                       | Е             | Уровень квалификации                              | 7 |
| Происхождение обобщенной трудовой функции    | Оригинал   | Х | Займствовано из оригинала |               |   |   |
|  |  |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |   |
| Возможные наименования должностей, профессий | Менеджер по работе с клиентами (центра фирменного транспортного обслуживания, территориального центра фирменного транспортного обслуживания) |   |                           |               |   |   |
| Требования к образованию и обучению          | Высшее образование - специалитет   |   |                           |               |   |   |
| Требования к опыту практической работы       | Не менее пяти лет в области менеджмента  |   |                           |               |   |   |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| Особые условия допуска к работе | -   |
| Другие характеристики           | Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации, программы профессиональной переподготовки |

## Дополнительные характеристики

| Наименование документа | Код        | Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности         |
|------------------------|------------|--|
| ОКЗ                    | 1325       | Руководители подразделений (управляющие) на транспорте                       |
| ОКПДТР                 | 24054      | Менеджер (на транспорте, в связи, материально-техническом снабжении и сбыте) |
| ОКСО                   | 2.23.05.04 | Эксплуатация железных дорог  |

## 3.5.1. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация маркетинговых исследований для удовлетворения потребности клиентов | Код | Е/01.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Определение потребности в оказании транспортных услуг закрепленного клиента  |
|                    | Определение перечня оказания услуг закрепленному клиенту   |
|                    | Определение условий оказания услуг закрепленному клиенту   |
|                    | Оперативное обсуждение с закрепленным клиентом перечня и условий оказания услуг посредством переговоров и совместных совещаний       |
|                    | Окончательное формулирование перечня и условий оказания услуг с закрепленным клиентом посредством переговоров и совместных совещаний |
| Необходимые умения | Владеть навыками планирования и организации маркетинговых исследований по транспортному обслуживанию                                 |
|                    | Организовывать системы мониторинга внешней и внутренней среды транспортного рынка  |
|                    | Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами  |
|                    | Находить и оценивать новые рыночные возможности, формулировать бизнес-идеи, способствующие развитию взаимоотношений с клиентом       |
|                    | Проводить переговоры с клиентами   |
|                    | Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов                                   |
|                    | Оценивать потенциальные риски для реализации совместных с клиентом   |

|   |  |
|---|--|
|   | проектов   |
|   | Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников                         |
| Необходимые знания  | Нормативные и руководящие документы по организации маркетинговых исследований для удовлетворения потребности клиента               |
|   | Законодательство Российской Федерации в области железнодорожного транспорта  |
|   | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|   | Правила заключения договоров на транспортные услуги  |
|   | Модель участников транспортного рынка  |
|   | Принципы маркетинга в области продаж и/или закупок   |
|   | Маркетинг перевозки груза  |
|   | Психология управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
|   | Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок                       |
|   | Порядок предоставления аналитической и отчетной информации, определенной условиями заключенных с клиентом договоров                |
|   | Формы и методы бухгалтерского учета и анализа финансово-хозяйственной деятельности   |
|   | Организация обработки экономической информации с использованием автоматизированных систем  |
|   | Тарифные руководства   |
|   | Грузопотоки железнодорожной сети в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                                     |
|   | Классификация и география железнодорожных линий  |
|   | Организация и экономика железнодорожных перевозок в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                    |
|   | Приказы, распоряжения, нормативные и методические материалы по финансово-хозяйственной деятельности структурных подразделений      |
|   | Географическое расположение основных торговых партнеров Российской Федерации   |
|   | Порядок и принципы ведения переговоров с клиентами   |
|   | Правила делового этикета   |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |  |
| Другие характеристики   | -  |

### 3.5.2. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Координация исполнения договоров по предоставлению услуг транспортного | Код | Е/02.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

обслуживания клиентам

Происхождение трудовой функции

|          |   |                           |               |   |
|----------|---|---------------------------|---------------|---|
| Оригинал | X | Займствовано из оригинала |               |   |
|          |   |                           | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                    |  |
|--------------------|--|
| Трудовые действия  | Координация процесса согласования и подписания договоров причастными подразделениями на условиях, максимально удовлетворяющих потребностям сторон, с учетом технических и технологических возможностей транспортной сети и сохранения экономической эффективности процесса перевозки |
|                    | Контроль реализации договоров по предоставлению услуг транспортного обслуживания с клиентом и всеми причастными подразделениями  |
|                    | Контроль в автоматизированной системе управленческой отчетности хода выполнения договорных обязательств между железной дорогой и клиентом по результатам отчетного периода и на ежесуточной основе, а также по результатам отчетного периода: месяц, квартал, год                    |
|                    | Актуализация в автоматизированной системе управленческой отчетности хода выполнения договорных обязательств между железной дорогой и клиентом по результатам отчетного периода и на ежесуточной основе, а также по результатам отчетного периода: месяц, квартал, год                |
|                    | Контроль причастных подразделений по выполнению договорных обязательств перед клиентом со стороны  |
|                    | Оперативный мониторинг реализации согласованных и утвержденных мероприятий по повышению качества выполнения договорных обязательств перед клиентом   |
|                    | Оперативный контроль устранения факторов и причин, негативно влияющих на исполнение договорных обязательств и качественное обслуживание клиентов   |
| Необходимые умения | Оценивать общие тенденции развития предприятия клиента   |
|                    | Владеть основными знаниями производственного процесса предприятия клиента  |
|                    | Анализировать факторы и причины, негативно влияющие на качественное обслуживание клиента   |
|                    | Разрабатывать мероприятия, направленные на исключение факторов и причин, негативно влияющих на качественное обслуживание клиента   |
|                    | Владеть навыками работы с большим объемом информации   |
|                    | Пользоваться нормативно-правовыми актами при составлении договорных условий взаимодействия и урегулирования возникающих разногласий  |
| Необходимые знания | Выбирать оптимальные способы решения вопросов по поступающим жалобам на качество оказания транспортных услуг   |
|                    | Нормативные и руководящие документы по координации исполнения договоров по предоставлению услуг транспортного обслуживания<br>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                     |

|                       |  |
|-----------------------|--|
|                       | Законодательство Российской Федерации в области железнодорожного транспорта и нормативные правовые акты Российской Федерации, регламентирующие предпринимательскую и коммерческую деятельность |
|                       | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом  |
|                       | Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок   |
|                       | Порядок предоставления аналитической и отчетной информации, определенной условиями заключенных с клиентом договоров  |
|                       | Организация обработки экономической информации с использованием автоматизированных систем  |
|                       | Маркетинг перевозок  |
|                       | Экономика, организация производства, труда и управления  |
|                       | Финансовое и хозяйственное законодательство  |
|                       | Алгоритм продаж  |
|                       | Принцип и система планирования железнодорожных перевозок   |
|                       | Тарифные руководства   |
|                       | Принципы формирования цепочек поставок и формирования добавленной ценности   |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей  |
| Другие характеристики | -  |

### 3.5.3. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Организация предоставления клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания | Код | Е/03.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

|                                |          |   |                          |               |   |
|--------------------------------|----------|---|--------------------------|---------------|---|
| Происхождение трудовой функции | Оригинал | X | Зайствовано из оригинала |               |   |
|                                |          |   |                          | Код оригинала | Регистрационный номер профессионального стандарта |

|                   |   |
|-------------------|---|
| Трудовые действия | Формирование стратегии развития взаимоотношений с клиентом посредством индивидуального подхода к особенностям клиента     |
|                   | Определение перечня максимально возможных дополнительных услуг и условий оказания услуг клиенту                           |
|                   | Согласование оптимальных параметров перевозок со смежными подразделениями   |
|                   | Организация взаимодействия с закрепленным клиентом по принципу «одного окна»  |
|                   | Организация деятельности по сохранению и росту доли железнодорожных перевозок в структуре перевозок закрепленного клиента |

|                    |   |
|--------------------|---|
|                    | <p>Организация деятельности, направленной на повышение уровня лояльности и уровня удовлетворенности клиента в отношении услуг, предоставляемых со стороны железной дороги</p> <p>Организация деятельности, направленной на повышение качества транспортного обслуживания посредством индивидуального подхода к особенностям клиента</p> <p>Ведение паспорта клиента с указанием в нем информации, характеризующей бизнес клиента</p> <p>Предоставление информационных данных, полученных от закрепленного клиента, согласно установленного регламента и по оперативным запросам</p>   |
| Необходимые умения | <p>Владеть навыками организации предоставления клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания</p> <p>Разрабатывать проекты по повышению конкурентоспособности железнодорожного транспорта</p> <p>Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами</p> <p>Владеть английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов</p> <p>Оценивать потенциальные риски для железной дороги для реализации совместных проектов</p> <p>Анализировать информационно-аналитические данные при предоставлении клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания</p>  |
| Необходимые знания | <p>Нормативные и руководящие документы по организации предоставления клиентам максимально возможных услуг транспортного обслуживания</p> <p>Законодательство Российской Федерации в области железнодорожного транспорта</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок</p> <p>Модель участников транспортного рынка</p> <p>Организация бизнес-проектов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Психология управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Алгоритм продаж</p> <p>Принцип и система планирования железнодорожных перевозок</p> <p>Тарифные руководства</p> <p>Принципы формирования цепочек поставок и формирования добавленной ценности</p> <p>Грузопотоки железнодорожной сети в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Классификация и география железнодорожных линий</p> <p>Организация и экономика железнодорожных перевозок в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> |

|                       |   |
|-----------------------|---|
|                       | Приказы, распоряжения, нормативные и методические материалы по финансово-хозяйственной деятельности структурных подразделений                           |
|                       | Организации обработки экономической информации с использованием автоматизированных систем в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |
|                       | Географическое расположение основных торговых партнеров Российской Федерации  |
|                       | Правила делового этикета  |
|                       | Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей               |
| Другие характеристики | -   |

### 3.5.4. Трудовая функция

|              |  |     |        |                                   |   |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|
| Наименование | Реализация мероприятий, направленных на повышение качества транспортного обслуживания клиентов | Код | E/04.7 | Уровень (подуровень) квалификации | 7 |
|--------------|--|-----|--------|-----------------------------------|---|

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

|                    |   |
|--------------------|---|
| Трудовые действия  | Определение необходимых оперативных и стратегических мероприятий по повышению качества обслуживания клиента   |
|                    | Взаимодействие с клиентом с целью определения необходимых оперативных действий по повышению качества обслуживания клиента                                       |
|                    | Взаимодействие с клиентом с целью оперативного мониторинга удовлетворенности клиента качеством транспортного обслуживания                                       |
|                    | Разработка мероприятий, обеспечивающих повышение качества обслуживания клиента  |
|                    | Координирование мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиента всеми причастными подразделениями  |
|                    | Контроль процесса внедрения изменений, инноваций  |
| Необходимые умения | Разрабатывать проекты по повышению конкурентоспособности предоставляемых услуг  |
|                    | Анализировать информационно-аналитические данные при подготовке предложений по реализации мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиентов |
|                    | Использовать информационные технологии для разработки мероприятий, обеспечивающих повышение качества обслуживания клиента                                       |
|                    | Владеть методами стимулирования и повышения мотивации клиентов, обеспечения их лояльности   |
|                    | Оценивать эффективность реализации мероприятий, направленных на повышение качества обслуживания клиентов  |
|                    | Оценивать степень важности и подготовленности документа по  |

|   |   |
|---|---|
|   | мероприятиям, направленным на повышение качества обслуживания клиентов  |
| Необходимые знания  | Нормативные и руководящие документы по реализации мероприятий, направленных на повышение качества транспортного обслуживания клиентов |
|   | Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей    |
|   | Правила делового этикета  |
|   | Правила перевозки груза железнодорожным транспортом   |
|   | Организации бизнес-проектов   |
|   | Маркетинг перевозок   |
|   | Модель участников транспортного рынка   |
|   | Принципы маркетинга в области продаж и/или закупок  |
|   | Финансовое и хозяйственное законодательство   |
|   | Алгоритм продаж   |
|   | Принцип и система планирования железнодорожных перевозок  |
|   | Принципы формирования цепочек поставок и формирования добавленной ценности  |
|   | Экономика, организация производства, труда и управления в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей                 |
| Порядок организации перевозочного процесса и предоставления услуг в сфере грузовых железнодорожных перевозок                              |   |
| Требования охраны труда и пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей |   |
| Другие характеристики   | -   |

#### **IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта**

##### **4.1. Ответственная организация-разработчик**

|   |
|---|
| <p>Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», ЦОТЭН ОАО «РЖД», город Москва</p> <p style="text-align: center;">(наименование организации)</p> <p>Семерова Татьяна Георгиевна</p> <p style="text-align: center;">(должность и ФИО руководителя)</p> |
|---|

##### **4.2. Наименования организаций-разработчиков**

|   |   |
|---|---|
| 1 | Совет по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте (СПК ЖДТ), город Москва |
| 2 | ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП), город Москва                  |

---

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности