



**Міністерство освіти і науки України
Міністерство соціальної політики України**

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки України
від « 27 » грудня 2017 р. № 1691

***Стандарт професійної
професійно-технічної освіти***

СП(ПТ)О 4223. Н.53.00 -2017
(позначення стандарту)

Професія: Оператор поштового зв'язку

Код: 4223

Професійні кваліфікації:

оператор поштового зв'язку 3-го класу,
оператор поштового зв'язку 2-го класу,
оператор поштового зв'язку 1-го класу

***Видання офіційне
Київ - 2017***

Інформація про робочу групу

Розробники

Ткаченко С. П. – директор Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Херсонській області.

Багмут О. М. – завідувач сектору наукового та навчально-методичного забезпечення модернізації змісту професійної освіти ІМЗО МОН України.

Холявко Т. М. – методист вищої категорії Навчально-методичного центру професійно-технічної освіти у Херсонській області.

Кондратюк В. Г. - викладач спецдисциплін Хмельницького професійного ліцею електроніки.

Веремьєва Л. В. – заступник директора з навчально-виробничої роботи ДПТНЗ «Херсонський професійний ліцей зв'язку та поліграфії».

Кобець О. В. – майстер виробничого навчання ДПТНЗ «Херсонський професійний ліцей зв'язку та поліграфії».

Зарубина І. Р. – викладач спецдисциплін ДПТНЗ «Херсонський професійний ліцей зв'язку та поліграфії».

Горбенко Ю. П. – в. о. директора УДППЗ «Укрпошта».

Бура Н. І. – начальник відділу взаємозв'язку з корпоративними клієнтами УДППЗ «Укрпошта».

Шрамченко О. В. – заступник начальника УДППЗ «Укрпошта».

Фісіна О. В. – в. о. начальника відділу технологічних послуг УДППЗ «Укрпошта».

Артемчук Л. В. – начальник «НВП – Херсон 3».

Наукові консультанти

Бура Н. І. – начальник відділу взаємозв'язку з корпоративними клієнтами УДППЗ «Укрпошта».

Фісіна О. В. – в. о. начальника відділу технологічних послуг УДППЗ «Укрпошта».

Паржницький В. В. – заступник начальника відділу наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти ІМЗО МОН України. канд. пед. наук.

Рецензент

Декалюк Г. Г. – методист ДПТНЗ «Херсонський професійний ліцей зв'язку та поліграфії».

Технічний редактор

Лавриненко А.В. – майстер виробничого навчання ДПТНЗ «Херсонський професійний ліцей зв'язку та поліграфії».

Керівники робочої групи

Кучинський М. С. – директор департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України.

Мірошниченко К. Б. – заступник директора – начальник відділу змісту та організації навчального процесу департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України.

Загальні положення

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (далі – СП(ПТ)О) з професії 4223 Оператор поштового зв'язку розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про освіту», «Про професійно-технічну освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.201 № 1077 «Про затвердження Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки», розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 № 275-р «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року», Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, випуск 70 «Зв'язок», розділ «Зв'язок», затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 № 336, та інших нормативно-правових документів і є обов'язковим для виконання всіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення професійної кваліфікації, перепідготовку) кваліфікованих робітників.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти містить:

- титульну сторінку;
- інформацію про робочу групу з розроблення СП(ПТ)О;
- загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О;
- загальнопрофесійний навчальний блок;
- перелік навчальних модулів та професійних компетентностей;
- перелік ключових компетентностей;
- умовні позначення, що використовуються у СП(ПТ)О;
- сферу професійної діяльності випускника;
- специфічні вимоги до робітника з даної професії;
- вимоги до кожної професійної кваліфікації.

Загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О

Підготовка кваліфікованих робітників за професією Оператор поштового зв'язку включає первинну професійну підготовку, перепідготовку та підвищення кваліфікації. Підготовка за кожною професійною кваліфікацією ґрунтується на компетентнісному підході та структурується за модульним принципом. Навчальний модуль – логічно завершена складова СП(ПТ)О, що формується на основі кваліфікаційної характеристики (далі – КХ) та/або, за наявності, професійного стандарту (далі – ПС), потреб роботодавців галузі, сучасних технологій та новітніх матеріалів.

Структура навчального модуля включає перелік компетентностей та їх зміст. Засвоєння навчального модуля може підтверджуватися відповідним документом (сертифікат/посвідчення/свідоцтво), що видається закладом професійної (професійно-технічної) освіти.

СП(ПТ)О визначає три групи компетентностей: загальнопрофесійні, ключові та професійні. Компетентність/компетентності – здатність особи до виконання певного виду діяльності, що виражається через знання, уміння, морально-етичні цінності та інші особистісні якості.

Загальнопрофесійні компетентності – знання та уміння, що є загальними (спільними) для професії. Якщо навчання здійснюється безперервно на декілька професійних кваліфікацій, то загальнопрофесійні компетентності набуваються один раз – перед оволодінням навчальним матеріалом початкової професійної кваліфікації.

Ключові компетентності – загальні здібності й уміння (психологічні, когнітивні, соціально-особистісні, інформаційні, комунікативні), що дають змогу особі розуміти ситуацію, досягати успіху в особистісному і професійному житті, набувати соціальної самостійності та забезпечують ефективну професійну й міжособистісну взаємодію (набуваються впродовж всього терміну навчання поза робочим навчальним планом).

Професійні компетентності – знання та уміння особи, які дають їй змогу виконувати трудові функції, швидко адаптуватися до змін у професійній діяльності та є складовими відповідної професійної кваліфікації.

У закладах професійної (професійно-технічної) освіти тривалість первинної професійної підготовки встановлюється відповідно до професійної кваліфікації, яку набуває учень (слухач), що визначається робочим навчальним планом.

При організації підвищення професійної кваліфікації, перепідготовки або професійної підготовки на виробництві строк професійного навчання визначається за результатами вхідного контролю. Вхідний контроль знань, умінь та навичок здійснюється відповідно до законодавства.

Навчальний час учня, (слухача) визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм професійної (професійно-технічної) освіти.

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

урок виробничого навчання, тривалість якого не перевищує 6 академічних годин;

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин.

Навчальний (робочий) час учня, (слухача) в період проходження виробничої практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації відповідно до законодавства.

Професійно-практична підготовка здійснюється в навчальних майстернях, лабораторіях, на навчальних полігонах, навчально-виробничих дільницях та безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Вимоги до кожної професійної кваліфікації включають: кваліфікаційну характеристику;

вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівня, професійної кваліфікації осіб;

типову навчальну програму;

типовий навчальний план;

перелік основних засобів навчання.

Типова програма підготовки кваліфікованих робітників для кожної професійної кваліфікації визначає перелік навчальних модулів, перелік та зміст професійних компетентностей.

Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників для кожної професійної кваліфікації включає розподіл навчального навантаження між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою; консультації; кваліфікаційну атестацію. У типовому навчальному плані визначено загальну кількість годин для оволодіння професійною кваліфікацією та розподіл годин між навчальними модулями.

Робочі навчальні плани та програми для підготовки кваліфікованих робітників розробляються закладами професійної (професійно-технічної) освіти за погодженням з роботодавцями та органами управління освітою на основі типових навчальних планів та типових навчальних програм.

Робочі навчальні плани підготовки кваліфікованих робітників визначають графік навчального процесу, навчальні предмети, їх погодинний розподіл та співвідношення між загальнопрофесійною, професійно-теоретичною та професійно-практичною підготовкою.

Робочі навчальні програми для підготовки кваліфікованих робітників визначають зміст навчальних предметів відповідно до компетентностей та тематичний погодинний розподіл відповідно до робочих навчальних планів.

Перелік основних засобів навчання за кожною професійною кваліфікацією розроблено відповідно до потреб роботодавців, сучасних технологій та матеріалів.

За результатами здобуття кожної професійної кваліфікації проводиться державна або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація, що передбачає оцінювання набутих компетентностей й визначається параметрами: «знає – не знає»; «уміє – не вміє». Поточне оцінювання проводиться відповідно до чинної нормативно-правової бази.

Заклади професійної (професійно-технічної) освіти, органи управління освітою, засновники організують та здійснюють поточний, тематичний, проміжний і вихідний контроль знань, умінь та навичок учнів (слухачів), їх кваліфікаційну атестацію. Представники роботодавців, їх організацій та об'єднань долучаються до тематичного, вихідного контролю знань, умінь та навичок учнів (слухачів) та безпосередньо беруть участь у кваліфікаційній атестації.

Після завершення навчання кожен учень (слухач) повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими в галузі.

Навчання з охорони праці проводиться відповідно до вимог чинного законодавства Про охорону праці. При складанні робочих навчальних планів та програм необхідно врахувати, що для початкового навчання (професійної підготовки) на теоретичну частину предмета «охорона праці», що входить до загальнопрофесійного блоку, потрібно виділити не менше 30 годин навчального часу, а при підвищенні професійної кваліфікації та перепідготовці – не менше 15 годин навчального часу (п.2.3. Типового положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці, затвердженого наказом Державного комітету України з нагляду за охороною праці від 26.01.2005 № 15, зареєстрованого в Міністерстві юстиції України 15.02.2005 за № 231/10511 (із змінами).

Вивчення специфічних професійних питань з охорони праці необхідно здійснювати в курсах спеціальних та загальнотехнічних дисциплін – з метою поєднання технологічної підготовки з підготовкою з охорони праці, а робочі навчальні програми цих навчальних предметів повинні включати відповідні питання безпеки праці.

До самостійного виконання робіт учні, (слухачі) допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці.

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт розробляється закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог кваліфікаційних характеристик, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників розробляються закладом професійної (професійно-технічної) освіти разом з роботодавцями і ґрунтуються на компетентнісному підході відповідно до вимог кваліфікаційної характеристики, потреб роботодавців, сучасних технологій та новітніх матеріалів і погоджуються з регіональними органами освіти.

Особі, яка опанувала освітню програму й успішно пройшла кваліфікаційну атестацію за однією професійною кваліфікацією, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається свідоцтво державного зразка про присвоєння (підвищення) професійної кваліфікації.

Особі, яка опанувала освітню програму й успішно пройшла кваліфікаційну атестацію за двома й більше професійними кваліфікаціями, присвоюється освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії та видається диплом державного зразка.

Особам, які достроково припинили навчання в закладі професійної (професійно-технічної) освіти, присвоюється відповідна професійна кваліфікація за результатами попередньої кваліфікаційної атестації та видається свідоцтво державного зразка про присвоєння (підвищення) професійної кваліфікації.

Умовні позначення, що використовуються в цьому СП(ПТ)О:

ЗПК – загальнопрофесійна компетентність;
 КК – ключова компетентність;
 ПК – професійна компетентність;
 ОПЗ 3 – оператор поштового зв'язку 3-го класу;
 ОПЗ 2 – оператор поштового зв'язку 2-го класу;
 ОПЗ 1 – оператор поштового зв'язку 1-го класу.

Сфера професійної діяльності: КВЕД ДК 009:2010

Транспорт, складське господарство, пошта та кур'єрська діяльність.

Специфічні вимоги. Вік: прийняття на роботу здійснюється відповідно до законодавства. Стать: чоловіча, жіноча (обмеження отримання професії по статевій приналежності визначається переліком важких робіт і робіт зі шкідливими та небезпечними умовами праці, на яких забороняється використання праці жінок, затверджених МОЗ України № 256 від 29.12.1993). Медичні обмеження.

Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей

Позначення	Загальнопрофесійні компетентності	Зміст загальнопрофесійних компетентностей
ЗПК. 1	Оволодіння основами галузевої економіки та підприємництва	Знати: основні економічні процеси, відносини та явища, які функціонують та виникають між суб'єктами економіки (підприємствами, державою та громадянами); порядок створення приватного підприємства; порядок створення та заповнення нормативної документації (книга «доходів та витрат», баланс підприємства); порядок ліквідації підприємства; основи менеджменту (управління підприємством та розташування трудових ресурсів); основи маркетингу (як управляти продажами продукції); конкуренція (її види та прояви в економічних відносинах); основні фактори впливу держави (нормативно-законодавчу базу, податки, пільги, дотації)
ЗПК. 2	Оволодіння основами трудового законодавства	Знати: основні трудові права та обов'язки працівників; положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору; соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві
ЗПК. 3	Оволодіння знаннями про поштовий зв'язок	Знати: нормативно-правові акти та нормативні документи поштового зв'язку, їх призначення; закон України «Про поштовий зв'язок», акти Всесвітнього поштового союзу, Правила надання послуг поштового зв'язку; універсальні послуги поштового зв'язку; інші послуги; поштові пристрої (штампи); види, розряди, категорії поштових відправлень; розміри та граничну масу поштових відправлень; перелік предметів, які дозволені для пересилання в поштових відправленнях; перелік предметів, які заборонені для пересилання в поштових відправленнях; упровадження автоматизованої системи реєстрації та контролю пересилання реєстрованої пошти (АСРК-РП); строки зберігання поштових відправлень, поштових переказів; права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку; відповідальність операторів поштового зв'язку
ЗПК. 4	Оволодіння основами адміністративної географії	Знати: адміністративний поділ України; адміністративний поділ ближнього зарубіжжя; адміністративний поділ країн світу
ЗПК. 5	Оволодіння основами українського ділового мовлення	Знати: особливості усного і писемного ділового спілкування; основні правила українського правопису; вимоги до культури та етики ділового

		спілкування
ЗПК. 6	Оволодіння основами професійної етики	Знати: основні поняття професійної етики та професійної психології; індивідуальні психічні властивості особистості; особливості спілкування в сфері послуг; психологічні властивості поведінки людини; характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі; основні психологічні вимоги до оператора поштового зв'язку
ЗПК. 7	Оволодіння основами енергозбереження, раціональної роботи електрообладнання	Знати: основи енергозбереження; принципи раціональної роботи електрообладнання. Уміти: раціонально використовувати електроенергію; раціонально і ефективно експлуатувати електрообладнання та електроінструмент
ЗПК. 8	Оволодіння основами електротехніки	Знати: основи електротехніки. Уміти: раціонально і ефективно експлуатувати електроустаткування та електроінструмент
ЗПК. 9	Дотримання та виконання вимог охорони праці, промислової і пожежної безпеки, виробничої санітарії	Знати: основні законодавчі акти з охорони праці; права працівників з охорони праці на підприємстві; положення колективного договору щодо охорони праці; правила галузевої безпеки; основи електробезпеки; параметри і властивості, що характеризують вибухонебезпеку середовища; інструкції з пожежної безпеки; інструкції з надання долікарської допомоги; плани евакуації та ліквідації аварій; загальні правила безпечної експлуатації устаткування; основи гігієни праці та виробничої санітарії; засоби та методи захисту працівників від шкідливого та небезпечного впливу виробничих факторів; правила проходження медичних оглядів. Уміти: володіти засобами і методами індивідуального та колективного захисту від небезпечних та шкідливих виробничих факторів; звільняти потерпілого від дії електричного струму; надавати долікарську допомогу потерпілим від нещасного випадку; користуватися первинними засобами пожежогасіння
ЗПК. 10	Оволодіння основами інформаційних технологій	Знати: основні поняття про інформацію та інформаційні технології; текстовий процесор: таблиці в документі, вставка графічних зображень, розробка фірмового стилю; загальні відомості про Інтернет та мережні сервіси; вимоги до облаштування робочого місця та правила безпеки роботи на персональному комп'ютері. Уміти: працювати з текстовими документами, інформацією в мережі Інтернет за напрямом професії

Загальні компетентності

Оперативність в прийнятті правильних рішень у позаштатних ситуаціях під час роботи.

Здатність відповідально ставитись до професійної діяльності.

Знання професійної лексики та термінології.

Здатність діяти в нестандартних ситуаціях.

Здатність працювати в команді.

Дотримання професійної етики.

Запобігання конфліктних ситуацій.

Перелік навчальних модулів та професійних компетентностей

Навч. модуль	Професійна Компетентність	Найменування навчального модуля та компетентності
Кваліфікація 3-го класу. Оволодіння операціями по прийому, обробці і видачі внутрішніх та міжнародних поштових відправлень		
ОПЗ-3.1	Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень	
	ОПЗ-3.1.1	Ознайомлення з характеристикою виробничого обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку
	ОПЗ-3.1.2	Виконання прийому, обробки та видачі внутрішніх поштових відправлень
	ОПЗ-3.1.3	Оволодіння навичками усного ділового мовлення та культури спілкування
	ОПЗ-3.1.4	Засвоєння психологічних особливостей праці оператора поштового зв'язку
ОПЗ-3.2	Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень	
	ОПЗ-3.2.1	Виконання прийому, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень
	ОПЗ-3.2.2	Застосування програми АСРК (автоматизована система реєстрації та контролю), її основні функції
	ОПЗ-3.2.3	Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів
	ОПЗ-3.2.4	Розуміння міжособистісних відносин і соціально-психологічного клімату у колективі
Кваліфікація 2-го класу. Оволодіння операціями з надання фінансових послуг поштового зв'язку		
ОПЗ-2.1	Технологічні операції по переказним послугам та виплаті грошової допомоги	
	ОПЗ-2.1.1	Виконання прийому, обробки, виплати (доставки) переказів, платежів, пенсій
	ОПЗ-2.1.2	Застосування нового обладнання
	ОПЗ-2.1.3	Оволодіння знаннями з оформлення довідково-інформаційних документів
	ОПЗ-2.1.4	Обслуговування як процес спілкування відвідувача й оператора
ОПЗ-2.2	Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку	
	ОПЗ-2.2.1	Надання послуг за агентськими угодами та інших послуг
	ОПЗ-2.2.2	Застосування нового програмного забезпечення для обробки документів
	ОПЗ-2.2.3	Оволодіння знаннями з оформлення обліково-фінансових документів
	ОПЗ-2.2.4	Засвоєння основних понять ділової комунікації
Кваліфікація 1-го класу. Здійснення виробничого контролю та статистичного обліку в сфері поштового зв'язку		
ОПЗ-1.1	Оволодіння навиками з організації роботи контрольно-довідкових дільниць	
	ОПЗ-1.1.1	Організація роботи контрольно-довідкових дільниць.
	ОПЗ-1.1.2	Застосування автоматизованого робочого місця оператора
	ОПЗ-1.1.3	Ознайомлення з організаційними і розпорядчими документами, їх використання
	ОПЗ-1.1.4	Оволодіння основами корпоративної культури

Професійна кваліфікація: оператор поштового зв'язку 3-го класу

1. Кваліфікаційна характеристика

3-й клас

Завдання та обов'язки. Приймає, обробляє, відправляє та видає внутрішню та міжнародну просту та рекомендовану кореспонденцію, обробляє

мішки з письмовою кореспонденцією та періодичними виданнями, виписує супровідні документи. Здійснює передплату на періодичні видання, видає письмову кореспонденцію, адресовану «До запитання». Оформляє не вручені поштові відправлення. Реалізує знаки поштової оплати і т. ін. Контролює доставку кореспонденції та періодичних видань. Складає сортувальні таблиці і вносить зміни до них. Сортує і розкладає поштові відправлення та періодичні видання по доставочних дільницях та видає їх листоношам. Кладе поштові відправлення та періодичні видання в абонентські скриньки, що розміщені у відділеннях зв'язку. Переадресовує періодичні видання.

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України; порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку й тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомоги; порядок ведення касових операцій дирекціями поштового зв'язку України; Поштові правила; Правила користування послугами поштового зв'язку ; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництва по прийому, направленню міжнародних поштових відправлень, правила по обробленню та відправленню міжнародної пошти в установах міжнародного поштового обміну; правила розповсюдження періодичних друкованих видань, правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; правила перевезення пошти та експлуатації поштових вагонів на залізницях України; абетковий покажчик районних центрів і міст республіканського та обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; інструкцію про порядок обліку і збереження умовних цінностей; Закон України «Про захист прав споживачів».

Кваліфікаційні вимоги. Повна або базова загальна середня освіта та професійна підготовка на виробництві. Без вимог до стажу роботи.

Приклади робіт

Оформлення внутрішнього рекомендованого листа. Оформлення внутрішнього листа з оголошеною цінністю. Оформлення внутрішньої бандеролі з оголошеною цінністю. Оформлення внутрішньої посилки. Оформлення внутрішнього рекомендованого листа з повідомленням про вручення. Оформлення внутрішньої посилки з повідомленням про вручення. Оформлення внутрішньої посилки з післяплатою. Оформлення згрупованих внутрішніх поштових відправлень. Досилання внутрішньої посилки. Повернення внутрішньої бандеролі з оголошеною цінністю. Оформлення міжнародного рекомендованого листа. Оформлення дрібного пакета. Оформлення міжнародного відправлення з оголошеною цінністю. Оформлення міжнародної

посилки. Оформлення міжнародних рекомендованих поштових відправлень за списками. Оформлення міжнародного рекомендованого листа з повідомленням про вручення; міжнародної посилки з повідомленням про вручення. Оформлення дрібного пакету з відміткою «Авіа». Досилання міжнародної посилки. Повернення міжнародного рекомендованого листа. Оформлення передплати на періодичні видання. Приймання електронних повідомлень.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Оператор поштового зв'язку 3-го класу

2.1 При вступі на навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

Повна або базова загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта або професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень - «кваліфікований робітник» за професією Оператор поштового зв'язку 3-го класу.

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

Професійна кваліфікація: оператор поштового зв'язку 3-го класу

Загальний фонд навчального часу – 882 години

№ з/п	Напрями підготовки	Кількість годин			
		Всього годин	ЗПБ	ОПЗ 3.1	ОПЗ 3.2
1.	Загальнопрофесійна підготовка	82	82		
2.	Професійно-теоретична підготовка	220	78	90	52
3.	Професійно-практична підготовка	553		373	180
4.	Кваліфікаційна пробна робота	7			
5.	Консультації	20			
6.	Державна кваліфікаційна атестація (або поетапна атестація)	7			7
7.	Загальний обсяг навчального часу (без п.4, 5)	862	160	463	239

Примітки

1. Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.

2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.

4. Типова програма з підготовки за професією Оператор поштового зв'язку 3-го класу (Зміст професійних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль ОПЗ-3.1. Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень		

ОПЗ-3.1.1	Оволодіння характеристиками виробничого обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку	Знати: основні характеристики, принцип роботи та правила використання обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку; правила експлуатації ЕККА (електронний контрольно-касовий апарат); основне та допоміжне обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку. Уміти: виконувати операції на автоматизованому робочому місці; оформлювати розрахункові документи за допомогою касових апаратів; видавати касовий чек або оформлювати квитанції з квитанційної книги
ОПЗ-3.1.2	Виконання прийому, обробки та видачі внутрішніх поштових відправлень	Знати: правила надання послуг по прийому, обробці та видачі внутрішніх поштових відправлень; адресування та упакування поштових відправлень. Уміти: приймати, обробляти та видавати внутрішню просту, рекомендовану, цінну кореспонденцію, посилки, відправлення з післяплатою, згруповані поштові відправлення; оформлювати досилання та повернення поштових відправлень; приймати передплату; приймати, обробляти та видавати електронні повідомлення; оформлювати дефектну пошту; складати акти ф 51-1,51-2, повідомлення ф 30; приймати, обробляти та видавати відправлення з відміткою «Кур'єрська доставка», з повідомленням про вручення; здійснювати відправку та обмін пошти; сортувати кореспонденцію
ОПЗ-3.1.3	Оволодіння навичками усного ділового мовлення та культури спілкування	Знати: особливості усного ділового мовлення; вимоги щодо організації та методики проведення ділової розмови; правила прийому відвідувачів; функціонально-стилістичні особливості використання стійких мовних зворотів (форми ввічливості). Уміти: складати зміст ділової розмови; створювати монологи, вести діалоги, керувати системою мовленнєвих комунікацій у межах своїх компетентностей
ОПЗ-3.1.4	Оволодіння психологічними особливостями праці оператора поштового зв'язку	Знати: особливості роботи з відвідувачами різних темпераментів і характерів; суспільно-психологічні, технічні, економічні, гігієнічні умови праці оператора поштового зв'язку
Модуль ОПЗ-3.2. Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень		
ОПЗ-3.2.1	Виконання прийому, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень	Знати: правила надання послуг по прийому, обробці та видачі міжнародних поштових відправлень; керівництво по прийому міжнародних відправлень; адресування, упакування поштових відправлень; порядок і терміни зберігання міжнародних поштових відправлень. Уміти: приймати, обробляти та видавати просту та рекомендовану кореспонденцію, дрібні пакети, поштові відправлення з оголошеною цінністю, посилки, відправлення «Консигнація»; поштові відправлення з відміткою «Кур'єрська доставка» з повідомленням, AVIA; оформлювати, видавати та відправляти поштові відправлення, на які нараховане мито; оформлювати дефектну пошту
ОПЗ-3.2.2	Застосування програми АСРК (автоматизована система реєстрації та контролю), її основні функції	Знати: принцип дії програми АСРК; основні функції програми АСРК. Уміти: пересилати поштові відправлення в умовах впровадження автоматизованої системи реєстрації та контролю пересилання реєстрованої пошти (АСРК-РП)

ОПЗ-3.2.3	Оволодіння правилами оформлення довідково-інформаційних документів	Знати: призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів; правила написання адреси, складання телеграми, телефонограми, електронного повідомлення; відомості з мови, орфографію й пунктуацію. Уміти: скласти довідки, телеграми, телефонограми, електронні повідомлення
ОПЗ-3.2.4	Розуміння міжособистісних відносин і соціально-психологічного клімату у колективі	Знати: поняття про міжособистісні відносини у колективі; компоненти міжособистісних відносин; ділові та особисті відносини

5. Перелік основних засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 учнів/ слухачів		Примітки
		для інд. користування	для групи	
1.	Комп'ютер	1	15	
2.	Принтер		7	
3.	Електронні ваги		2	
4.	Реєстратори розрахункових операцій		15	
5.	Столи	1	15	
6.	Стільці	1	15	
7.	Бар'єр		1	
8.	Стенди		2	
9.	Вітрина		2	
10.	Калькулятори	1	15	
11.	Каталоги	за необхідністю	за необхідністю	
12.	Бланки	за необхідністю	за необхідністю	
13.	Інструкції	згідно тем	згідно тем	
14.	Папки зі зразками бланків різних форм	згідно тем	згідно тем	
15.	Довідник з поштової індексації населених пунктів України		15	
16.	Програмне забезпечення	за необхідністю	за необхідністю	
17.	Посилкові ящики різних розмірів	за необхідністю	за необхідністю	
18.	Конверти різних типів та розмірів	за необхідністю	за необхідністю	

Професійна кваліфікація: оператор поштового зв'язку 2-го класу

1. Кваліфікаційна характеристика

2-й клас

Завдання та обов'язки. Приймає, обробляє та видає всі видри внутрішніх та міжнародних поштових відправлень. Приймає та видає грошові перекази, виплачує пенсії та грошові допомоги. Обробляє вхідну пошту (посилки, страхові мішки). Готує до відправки прийняті поштові відправлення, грошові перекази. Запаковує страхові мішки з вихідною поштою.

Видає листоношам кореспонденцію, грошові перекази, відомості та одноразові доручення, готівку для виплати пенсії вдома. Здійснює розрахунки з листоношами, які доставляють перекази, пенсії, грошові допомоги й поштові

відправлення. Досилає (повертає) невручені поштові відправлення, грошові перекази. У разі роботи у філіалі оброблення та перевезення пошти, центрах, зональних вузлах — здійснює обмін пошти з усіма видами транспорту. Складає графіки роботи роз'їзних бригад, здійснює облік робочого часу та контроль дорожніх документів, видає білизну бригадам поштових вагонів, експлуатаційні матеріали, іменні речі, веде облік мішкотари.

Вносить зміни в документи із сортування пошти та в плани направлення пошти. Приймає та видає роз'їзним бригадам посвідчення, інструкції тощо. Оформляє дефектну пошту. У разі роботи на листосортувальних машинах - обробляє письмову кореспонденцію. У разі роботи у дільниці умовних цінностей - одержує і розсилає знаки поштової оплати та інші умовні цінності, оформляє документи.

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України; порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку й тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомоги; порядок ведення касових операцій директором поштового зв'язку України; Поштові правила; Правила користування послугами поштового зв'язку; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництва по прийому, направленню міжнародних поштових відправлень, правила по обробленню та відправленню міжнародної пошти в установах міжнародного поштового обміну; правила розповсюдження періодичних друкованих видань, правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; правила перевезення пошти та експлуатації поштових вагонів на залізницях України; абетковий покажчик районних центрів і міст республіканського та обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; інструкцію про порядок обліку та зберігання умовних цінностей; Закон України «Про захист прав споживачів».

Кваліфікаційні вимоги. Повна або базова загальна середня освіта та професійна підготовка на виробництві. Стаж роботи за професією оператора поштового зв'язку 3 класу - не менше 1 року.

Приклади робіт

Приймати внутрішні поштові перекази. Приймати міжнародні поштові перекази. Оформляти виплату пенсії. Оформляти виплату грошової допомоги. Виплачувати поштові перекази, в т.ч. міжнародні. Виплачувати електронні перекази, в т.ч. міжнародні. Запаковувати страхові мішки.

Видавати грошові кошти листоноші. Здійснювати розрахунки з листоношею. Досилати поштові перекази. Повертати поштові перекази.

Оформляти дефектну пошту. Проводити облік тари для пересилання поштових відправлень.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу

2.1. При продовженні навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2 При підвищенні професійної кваліфікації

Освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Оператор поштового зв'язку 3-го класу. Стаж роботи за професією Оператор поштового зв'язку 3 класу - не менше 1 року.

2.3. Після закінчення навчання

Повна або базова загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта або професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу.

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

Професійна кваліфікація: оператор поштового зв'язку 2-го класу

Загальний фонд навчального часу – 449 годин

№ з/п	Напрямок підготовки	Кількість годин		
		Всього годин	ОПЗ 2.1	ОПЗ 2.2
1.	Загальнопрофесійна підготовка			
2.	Професійно-теоретична підготовка	114	72	42
3.	Професійно-практична підготовка	308	236	72
4.	Кваліфікаційна пробна робота	7		
5.	Консультації	20		
6.	Державна кваліфікаційна атестація (або поетапна кваліфікаційна атестація)	7		7
7.	Загальний обсяг навчального часу (без п.4, 5)	429	308	121

Примітки

1. Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.

2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.

3. При підвищенні кваліфікації та перепідготовці загальнопрофесійний блок вивчається в обсязі годин та компетентностей, визначених відповідно до результатів вхідного контролю, і додається до годин загального обсягу навчального часу та до годин загального фонду навчального часу (але не більше, ніж 160 годин).

4. Типова програма з підготовки за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу (Зміст професійних профільних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль ОПЗ-2.1. Технологічні операції по переказних послугах та виплаті грошової допомоги		
ОПЗ-2.1.1	Виконання прийому, обробки, виплати (доставки) переказів, платежів, пенсій	Знати: порядок пересилання поштових переказів в межах та за межі України, переказів в іноземній валюті; загальні положення з виплати пенсії та грошової допомоги; основні вимоги щодо приймання різних видів платежів. Уміти: приймати, обробляти та відправляти внутрішні та міжнародні перекази в іноземній валюті; приймати, оформлювати і передавати на контроль прийняті перекази; приймати, обробляти та передавати міжнародні перекази в національній та іноземній валюті; виплачувати перекази в об'єктах поштового зв'язку; приймати, обробляти та виплачувати термінові перекази; перераховувати перекази на розрахункові рахунки адресатів; оплачувати перекази післяплати; здійснювати виплату переказів за актами, складати акти; отримувати та оформлювати відомості в об'єктах поштового зв'язку; виплачувати пенсію та грошову допомогу; приймати звіти від листоноші; виплачувати пенсію за дорученням та особам з обмеженими можливостями; приймати комунальні та інші види платежів
ОПЗ-2.1.2	Застосування нового обладнання	Знати: програмне забезпечення комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку (загальні відомості, порядок роботи)
ОПЗ-2.1.3	Оволодіння знаннями з оформлення довідково-інформаційних документів	Знати: призначення та правила складання довідково-інформаційних документів; відомості з мови, орфографію й пунктуацію. Уміти: складати оголошення, протоколи, звіти
ОПЗ-2.1.4	Обслуговування як процес спілкування відвідувача й оператора	Знати: фактори, що визначають рівень обслуговування; принципи створення позитивних психологічних факторів і емоцій у відвідувачів; етапи обслуговування
Модуль ОПЗ-2.2. Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку		
ОПЗ-2.2.1	Надання послуг за агентськими угодами та інших послуг	Знати: супутні послуги, пов'язані з наданням послуг поштового зв'язку. Уміти: надавати послуги за агентськими угодами; надавати послуги, що надаються суб'єктам господарювання; оформлювати транспортні та туристичні послуги
ОПЗ-2.2.2	Застосування нового програмного забезпечення для обробки документів	Знати: основні технічні характеристики та принцип дії новітнього обладнання
ОПЗ-2.2.3	Оволодіння основами оформлення обліково-фінансової документації	Знати: правила оформлення та вимоги до викладу тексту обліково-фінансових документів; відомості з мови, пунктуацію. Уміти: складати акти, списки, заявки
ОПЗ-2.2.4	Засвоєння основних понять ділової комунікації	Знати: основні поняття ділової комунікації, види, причини, структуру конфлікту та шляхи його розв'язання

5. Перелік основних засобів навчання

№ п/п	Найменування	Кількість на 15 учнів/ слухачів		Примітки
		для інд. користування	для групи.	
1.	Комп'ютер	1	15	
2.	Принтер		7	
3.	Електронні ваги		2	
4.	Реєстратори розрахункових операцій (РРО)		15	
5.	Столи	1	15	
6.	Стільці	1	15	
7.	Бар'єр		1	
8.	Стенди		2	
9.	Вітрина		2	
10.	Калькулятори	1	15	
11.	Каталоги	за необхідністю	за необхідністю	
12.	Бланки	за необхідністю	за необхідністю	
13.	Інструкції	згідно тем	згідно тем	
14.	Папки з зразками бланків різних форм	згідно тем	згідно тем	
15.	Довідник з поштової індексації населених пунктів України		15	
16.	Програмне забезпечення	за необхідністю	за необхідністю	
17.	Посилкові ящики різних розмірів	за необхідністю	за необхідністю	
18.	Конверти різних типів та розмірів	за необхідністю	за необхідністю	

Професійна кваліфікація: оператор поштового зв'язку 1-го класу

1. Кваліфікаційна характеристика

1-й клас

Завдання та обов'язки: Здійснює контроль за вихідними, вхідними й оплаченими грошовими переказами. Приймає від відділів соціального захисту документи на виплату пенсій, перевіряє та обробляє їх. Контролює виплату пенсій і грошових допомог та звіт про виплачену пенсію у відділеннях зв'язку, готує зведену звітність для органів соціального захисту по виплаченій пенсії за район, що надсилається до центру нарахування і виплати пенсій та грошових допомог. У разі роботи у пунктах збору, підготовки і передачі даних - здійснює контроль і передавання переказної інформації за допомогою електронно-обчислювальної техніки.

У разі роботи у філіалі оброблення та перевезення пошти, центрах, зональних вузлах - оформляє наряди роз'їзним бригадам на поїздки у поштових вагонах. Веде облік робочого часу. У разі роботи у філіалі оброблення переказних та міжнародних рахунків - контролює операції з переказами за допомогою електронно-обчислювальної техніки. У разі роботи в дільниці умовних цінностей - здійснює оперативний облік і контроль знаків поштової оплати та інших умовних цінностей, забезпечує їх збереження.

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України; порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку й тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомоги; порядок ведення касових операцій дирекціями поштового зв'язку України; Поштові правила; Правила користування послугами поштового зв'язку ; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництва з приймання, направлення міжнародних поштових відправлень, правила з оброблення та відправлення міжнародної пошти в установах міжнародного поштового обміну; правила розповсюдження періодичних друкованих видань, правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; правила перевезення пошти та експлуатації поштових вагонів на залізницях України; абетковий покажчик районних центрів і міст республіканського та обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; інструкцію про порядок обліку та збереження умовних цінностей; Закон України «Про захист прав споживачів».

Кваліфікаційні вимоги. Повна або базова загальна середня освіта та професійна підготовка на виробництві. Стаж роботи за професією оператора поштового зв'язку 2 класу - не менше 1 року.

Приклади робіт

Складати статистичний облік. Приймати абонементну платню. Розшукувати поштові відправлення. Оформляти не вручені поштові відправлення. Складати звіти за робочу добу. Складати звіти за місяць. Здійснювати контроль за грошовими переказами. Контролювати виплату пенсії. Контролювати виплату грошової допомоги. Контролювати і передавати переказну інформацію. Обліковувати знаки поштової оплати.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Оператор поштового зв'язку 1-го класу

2.1. При продовженні професійної (професійно-технічної) освіти

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. При підвищенні професійної кваліфікації

Освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу; стаж роботи за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу - не менше 1 року.

2.3. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта

або професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник» за професією Оператор поштового зв'язку 1-го класу.

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

Професійна кваліфікація: оператор поштового зв'язку 1-го класу

Загальний фонд навчального часу – 345 годин

№ з/п	Напрямок підготовки	Кількість годин	
		Всього годин	ОПЗ 1.1
1.	Загальнопрофесійна підготовка		
2.	Професійно-теоретична підготовка	85	85
3.	Професійно-практична підготовка	243	243
4.	Кваліфікаційна пробна робота	7	
5.	Консультації	10	
6.	Державна кваліфікаційна атестація	7	
7.	Загальний обсяг навчального часу (без п.4, 5)	335	328

Примітки

1. Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.
2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.
3. При підвищенні кваліфікації та перепідготовці загальнопрофесійний блок вивчається в обсязі годин та компетентностей, визначених відповідно до результатів вхідного контролю, і додається до годин загального обсягу навчального часу та до годин загального фонду навчального часу (але не більше, ніж 160 годин).

4. Типова програма з підготовки за професією Оператор поштового зв'язку 1-го класу (Зміст професійних профільних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль ОПЗ-1.1. Оволодіння навичками з організації роботи контрольно-довідкових дільниць		
ОПЗ-1.1.1	Організація роботи контрольно-довідкових дільниць	<p>Знати: вимоги щодо забезпечення схоронності об'єктів поштового зв'язку, поштових відправлень, грошових коштів та інших цінностей; порядок обліку в сфері поштового зв'язку; порядок зберігання шифродокументів та контрольно-гербових печаток об'єктів поштового зв'язку; умови затримки, огляду та вилучення поштових відправлень; вимоги законодавства щодо розгляду звернень громадян, терміни розгляду; нормативи якості; поняття фінансового моніторингу.</p> <p>Уміти: контролювати виконання планових показників, складати особові рахунки; здійснювати розшук поштових відправлень; організувати роботу контрольно-довідкових дільниць; контролювати правильність оформлення прийнятих поштових відправлень та поштових переказів; складати звіти за робочий день (зміну)</p>

ОПЗ-1.1.2	Застосування автоматизованого робочого місця оператора	Знати: призначення РРО (реєстратор розрахункових операцій); інформаційно-пошукові системи, їх призначення та роботу. Уміти: знімати денні та податкові звіти (X1, Z1, Z2); визначати основні несправності РРО та їх усувати
ОПЗ-1.1.3	Ознайомлення з організаційними і розпорядчими документами, їх використання	Знати: типи документів за призначенням; особливості структури, ознаки та призначення організаційних та розпорядчих документів. Уміти: складати положення, інструкції
ОПЗ-1.1.4	Оволодіння основами корпоративної культури	Знати: естетику трудового процесу і його компоненти; основні елементи корпоративного стилю; корпоративні стандарти обслуговування споживачів; корпоративні традиції

5. Перелік основних засобів навчання

№ п/п	Найменування	Кількість на 15 учнів/слухачів		Примітки
		для індивідуального користування	для групового користування	
1.	Комп'ютер	1	15	
2.	Принтер		7	
3.	Електронні ваги		2	
4.	Реєстратори розрахункових операцій (РРО)		15	
5.	Столи	1	15	
6.	Стільці	1	15	
7.	Бар'єр		1	
8.	Стенди		2	
9.	Вітрина		2	
10.	Калькулятори	1	15	
11.	Каталоги	за необхідністю	за необхідністю	
12.	Бланки	за необхідністю	за необхідністю	
13.	Інструкції	згідно тем	згідно тем	
14.	Папки зі зразками бланків різних форм	згідно тем	згідно тем	
15.	Довідник з поштової індексації населених пунктів України		15	
16.	Програмне забезпечення	за необхідністю	за необхідністю	
17.	Посилкові ящики різних розмірів	за необхідністю	за необхідністю	
18.	Конверти різних типів та розмірів	за необхідністю	за необхідністю	

Зауваження та пропозиції щодо змісту державного стандарту надсилати за адресою:
03035, м. Київ, вул. Митрополита Василя Липківського, 36,
Інститут модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.
Відділ наукового та навчально-методичного забезпечення змісту професійної освіти.
Телефон: (044)248-91-16