



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

***Державний стандарт
професійно-технічної освіти***

ДСПТО 4229 J.61.00 - 2016
(позначення стандарту)

Професія: Оператор телекомунікаційних послуг

Код: 4229

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2, 1-го класу

Видання офіційне

Київ-2016



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

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки України
від 29.12.16 №1686

***Державний стандарт
професійно-технічної освіти***

ДСПТО 4229 J.61.00 - 2016
(позначення стандарту)

Професія: Оператор телекомунікаційних послуг

Код: 4229

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2, 1-го класу

**Видання офіційне
Київ-2016**

Загальні положення

Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки (підвищення кваліфікації) робітників з професії 4229 Оператор телекомунікаційних послуг розроблено відповідно до статті 32 Закону України «Про професійно-технічну освіту» і постанови Кабінету Міністрів України від 17 серпня 2002 р. № 1135 «Про затвердження Державного стандарту професійно-технічної освіти» та є обов'язковим для виконання всіма професійно-технічними навчальними закладами, підприємствами, установами та організаціями, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення кваліфікації) кваліфікованих робітників незалежно від їх підпорядкування та форми власності.

Державний стандарт професійно-технічної освіти містить:

освітньо-кваліфікаційні характеристики випускника професійно-технічного навчального закладу, підприємства, установи та організації, що здійснюють (або забезпечують) підготовку (підвищення кваліфікації) кваліфікованих робітників, на кожний рівень кваліфікації;

типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників відповідного рівня кваліфікації;

типові навчальні програми з навчальних предметів, виробничого навчання, передбачених типовим навчальним планом;

критерії кваліфікаційної атестації випускників.

При організації перепідготовки термін професійного навчання встановлюється на основі термінів, передбачених для первинної професійної підготовки робітників з даної професії, при цьому навчальна програма перепідготовки може бути скорочена до 50% за рахунок виключення раніше вивченого матеріалу за наявності у слухача документа про присвоєння робітничої професії.

Типовим навчальним планом передбачено резерв часу для вивчення предметів за потребою ринку праці («Техніка пошуку роботи», «Основи енергоефективності» тощо).

Освітньо-кваліфікаційні характеристики випускника складені на основі кваліфікаційної характеристики професії 4229 Оператор телекомунікаційних послуг 2, 1-го класів, затвердженої наказом Міністерства праці та соціальної політики від 10.11.2008 р. № 517; досягнень науки і техніки, впровадження сучасних технологічних процесів, передових методів праці, врахування особливостей галузі, потреб роботодавців і містить вимоги до рівня знань, умінь та навичок. Крім основних вимог до рівня знань, умінь та навичок, до освітньо-кваліфікаційних характеристик включено вимоги, передбачені п.7 «Загальних положень», Випуск 1 «Професій працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності» Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженого наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 29.12.2004 р. № 336.

Професійно-практична підготовка здійснюється у навчальних майстернях, лабораторіях, навчально-виробничих дільницях та/або безпосередньо на робочих місцях підприємств.

Обсяг навчального часу на обов'язкову компоненту змісту професійно-технічної освіти не може перевищувати 80 % загального фонду навчального часу, відповідно варіативний компонент – 20 %.

Перелік та зміст лабораторно-практичних робіт визначається навчальним закладом та відображається у робочому навчальному плані та робочих навчальних програмах.

Навчальний час учня, слухача визначається обліковими одиницями часу, передбаченого для виконання навчальних програм 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 рік, тривалість якого не перевищує 40 навчальних тижнів.

Навчальний (робочий) час учня, слухача в період проходження виробничої та передвипускної (переддипломної) практики встановлюється залежно від режиму роботи підприємства, установи, організації згідно із законодавством.

Професійно-технічні навчальні заклади, 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), їх кваліфікаційної атестації.

Під час прийому на перепідготовку або підвищення кваліфікації робітників професійно-технічним навчальним закладом здійснюється вхідний контроль знань, умінь та навичок у порядку, визначеному центральним органом виконавчої влади, що забезпечує формування державної політики у сфері освіти, за погодженням із заінтересованими центральними органами виконавчої влади.

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

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

Кваліфікаційна пробна робота проводиться за рахунок часу, відведеного на виробничу практику. Перелік кваліфікаційних пробних робіт

розробляється професійно-технічними навчальними закладами, підприємствами, установами та організаціями відповідно до вимог освітньо-кваліфікаційних характеристик, критеріїв оцінювання.

Випускнику професійно-технічного навчального закладу другого та третього атестаційних рівнів, якому присвоєно освітньо-кваліфікаційний рівень «кваліфікований робітник», видається диплом державного зразка.

Особам, які достроково випускаються з професійно-технічного навчального закладу та за результатами проміжної кваліфікаційної атестації їм присвоєна відповідна робітнича кваліфікація, видається свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації державного зразка.

**Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника
професійно-технічного навчального закладу**
(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку
кваліфікованих робітників)

1. **Професія:** 4229 Оператор телекомунікаційних послуг
(код, назва професії)
2. **Кваліфікація:** оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу
(рівень кваліфікації-розряд, клас, категорія)
3. **Кваліфікаційні вимоги**

Повинен знати: накази, інструкції, розпорядження та інші нормативні документи щодо надання послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку; основи законодавства щодо захисту прав споживачів та розрахунково-касових операцій; основні види послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку, їх переваги та недоліки; будову устаткування (технічних засобів), що використовуються у роботі та правила роботи на ньому; програмне забезпечення, що використовується у роботі; чинні тарифи на надання послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку; правила оформлення (складання) технічної та звітної документації щодо використання технічних засобів зв'язку, роботи з клієнтами, розрахунково-касових операцій; правила правопису українською мовою та використання латинського шрифту при написанні назв (термінів, понять) українською мовою у відповідних випадках; норми та правила охорони та гігієни праці, правила протипожежного захисту.

Повинен уміти: надавати клієнтам послуги поштового та телекомунікаційного зв'язку із використанням відповідних технічних та програмних засобів. Приймати замовлення від клієнтів на надання відповідних послуг та оформлювати відповідну документацію. Приймати та видавати клієнтам поштову кореспонденцію та інші відправлення. У разі необхідності зважувати поштову кореспонденцію та інші відправлення і відповідним чином їх оформлювати (реєстрація, склеювання, пломбування, штампування тощо). Виконувати розрахункові операції з клієнтами за надані послуги. Видавати і приймати від клієнтів грошові кошти, переказ яких здійснюється із застосуванням засобів поштового та телекомунікаційного зв'язку. Виконувати на замовлення клієнта підключення до телефонних або електронних мереж за допомогою спеціальних пристроїв та устаткування і забезпечувати умови для самостійного приймання або надання інформації (здійснення спілкування). Здійснювати введення, відправлення, приймання та обробку інформації із застосуванням різних засобів телекомунікаційного зв'язку. Контролювати коректну роботу технічних та програмних засобів телекомунікаційного та поштового зв'язку та періодично здійснювати їх технічне обслуговування. Усувати дрібні несправності відповідного устаткування або оформлювати заявки на їх ремонт

відповідними службами. Наприкінці робочої зміни здійснювати здавання грошових коштів згідно з установленим порядком. Складати відповідну звітну та облікову документацію.

4. Загальнопрофесійні вимоги

Повинен:

- а) раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці;
- б) дотримуватись норм технологічного процесу;
- в) не допускати браку в роботі;
- г) знати і виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці й навколишнього середовища, дотримуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- д) використовувати, в разі необхідності, засоби попередження і усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо);
- е) знати інформаційні технології в обсязі, що є необхідним для виконання професійних обов'язків;
- є) володіти обсягом знань з правових питань галузі, основ ведення підприємницької діяльності, державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності та трудового законодавства в межах професійної діяльності.

5. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, кваліфікації осіб

5.1. При вступі на навчання

Базова або повна загальна середня освіта.

5.2. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу; без вимог до стажу роботи.

6. Сфера професійного використання випускника

КВЕД-2010, Секція – J, розділ – 61.00. Телекомунікації
(електрозв'язок).

Діяльність із надання телекомунікаційних та інших супутніх послуг.

7. Специфічні вимоги

7.1. Вік: прийняття на роботу здійснюється відповідно до законодавства.

7.2. Стать: чоловіча, жіноча (обмеження отримання професії по статевій приналежності визначається переліком важких робіт і робіт із шкідливими та небезпечними умовами праці, на яких забороняється використання праці жінок, затверджених МОЗ України № 256 від 29.12.1993).

7.3. Медичні обмеження.

Типовий навчальний план

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

Загальний обсяг навчального часу: **1230** годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Усього	З них лабораторно практичні роботи*
1.	Загальнопрофесійна підготовка	136	
1.1	Основи галузевої економіки і підприємництва	34	
1.2	Основи психології, етики та етикету	17	
1.3	Інформаційні технології	17	
1.4	Ділова українська мова	17	
1.5	Основи правових знань	17	
1.6	Правила дорожнього руху	8	
1.7	Резерв часу	25	
2.	Професійно-теоретична підготовка	448	
2.1	Охорона праці	30	
2.2	Основи електротехніки	17	
2.3	Технологія телекомунікаційних послуг	167	
2.4	Технологія послуг поштового зв'язку	174	
2.5	Обладнання підприємств зв'язку	60	
3.	Професійно-практична підготовка	620	
3.1	Виробниче навчання	270	
3.2	Виробнича практика	350	
4.	Консультації	20	
5.	Державний кваліфікаційний іспит	7	
6.	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	1210	

*Примітка. Кількість та зміст лабораторно-практичних робіт визначається навчальним закладом у межах обсягу годин, відведених на предмет.

Перелік кабінетів, лабораторій, майстерень для підготовки кваліфікованих робітників

за професією Оператор телекомунікаційних послуг

1. Кабінети

- Технології послуг поштового зв'язку та телекомунікацій*
- Професійної етики та психології
- Українського ділового мовлення
- Правових знань
- Обладнання підприємств зв'язку*
- Інформаційних технологій*
- Охорони праці*
- Основ галузевої економіки і підприємництва
- Основ електротехніки

2. Майстерня (лабораторія)

- Телекомунікаційних послуг*

Примітка:

для підприємств, організацій установ, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників, навчальний процес може здійснюватись при наявності кабінетів, лабораторій, майстерень позначених -*.

Для підприємств, організацій, установ, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників:

допускається зменшення кількості кабінетів, лабораторій за рахунок їх об'єднання;

індивідуальне професійне навчання кваліфікованих робітників може здійснюватись при наявності обладнаного робочого місця;

предмет «Інформаційні технології» вивчаються за згодою підприємств-замовників кадрів.

з предмета
«Основи галузевої економіки і підприємництва»

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальні основи суспільного виробництва	4
2	Підприємство в системі ринкових відносин	6
3	Основи підприємницької діяльності	6
4	Виробничі фонди галузі зв'язку	4
5	Праця, кадри і заробітна плата в галузі зв'язку	4
6	Витрати виробництва та собівартість послуг в галузі зв'язку	4
7	Доходи та прибутковість підприємств зв'язку	4
8	Інвестиції галузі зв'язку	2
	Усього годин:	34

Тема 1. Загальні основи суспільного виробництва

Економіка та її місце у суспільному житті. Основні завдання курсу «Основи галузевої економіки і підприємництва». Необхідність вивчення курсу для підготовки кваліфікованих, конкурентоспроможних робітників. Стан та проблеми становлення національної економіки України.

Поняття економіки, типи економічних систем. Товарне виробництво як першооснова ринкової економіки. Закони ринкового господарства.

Тема 2. Підприємство в системі ринкових відносин

Поняття підприємства, його ознаки. Види підприємств, що створюються на території України. Малі підприємства. Акціонерні підприємства, холдінгові компанії, державні та інші підприємства. Умови функціонування підприємств. Загальні відомості про статут та статутний капітал. Права та обов'язки підприємств згідно законодавчих актів України. Техніко-економічні особливості галузі зв'язку.

Тема 3. Основи підприємницької діяльності

Підприємництво як соціально-економічна основа ринкової економіки. Умови розвитку підприємництва, його функції. Види підприємницької діяльності. Організаційно-правові форми підприємництва в різних сферах економічної діяльності.

Тема 4. Виробничі фонди галузі зв'язку

Характеристика та склад виробничих фондів. Видова структура та способи оцінювання основних фондів галузі зв'язку. Знос та амортизація основних фондів. Оборотні засоби, особливість їх нормування та використання в галузі зв'язку. Шляхи підвищення використання виробничих фондів.

Тема 5. Праця, кадри і заробітна плата в галузі зв'язку

Сутність організації праці. Особливість організації праці на підприємствах зв'язку. Трудові ресурси та становлення ринку праці. Кадровий склад підприємств зв'язку. Продуктивність праці та її значення в підвищенні

ефективності виробництва. Політика оплати праці в умовах ринку. Організація оплати праці на підприємствах.

Тема 6. Витрати виробництва та собівартість послуг в галузі зв'язку

Структура та склад витрат виробництва в галузі зв'язку. Планування собівартості послуг зв'язку та експлуатації засобів зв'язку. Шляхи зниження собівартості одиниці продукції на підприємствах зв'язку.

Тема 7. Доходи та прибутковість підприємств зв'язку

Економічна сутність тарифів на послуги зв'язку. Особливості планування основних доходів. Фактори, які впливають на величину основних доходів. Визначення доходів від реалізації робіт, товарів та послуг, валових доходів. Поняття прибутку, отримання та розподіл прибутку на підприємствах зв'язку. Рентабельність та її суть. Шляхи підвищення доходів, прибутку та рентабельності.

Тема 8. Інвестиції галузі зв'язку

Поняття інвестицій. Види інвестицій та їх значення. Інвестування проектів в галузі зв'язку для вдосконалення технологій надання послуг.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Основи психології, етики та етикету»**

№ з/п	Найменування тем	Кількість годин
1	Основні психологічні поняття та категорії	1
2	Основи психології особистості	4
3	Професійна етика та етикет	5
4	Самоменеджмент у професійній діяльності	2
5	Психологія конфлікту. Психологічний клімат трудового колективу	5
	Усього годин:	17

Тема 1. Основні психологічні поняття та категорії

Сутність понять «психологія», «етика», «етикет». Історія походження та розвиток цих понять.

Культура спілкування: вміння говорити та слухати. Стили спілкування, стратегії, тактики спілкування, вербальні та невербальні засоби спілкування.

Запити сучасного ринку праці до рівня сформованості ключових компетентностей фахівців телекомунікаційних послуг. Комунікативна компетентність.

Тема 2. Основи психології особистості

Поняття особистість, особа, індивід, індивідуальність, суб'єкт, об'єкт. Темперамент, типи темпераменту. Характер та його вплив на мотиви поведінки фахівця. Креативність як загальна здатність до творчості.

Характеристика психічних процесів: пам'ять, увага, уява, фантазія, мислення, стрес.

Теоретичні передумови становлення психології і етики ділового спілкування. Розвиток системи норм поведінки.

Тема 3. Професійна етика та етикет

Поняття професійної етики. Основні категорії професійної етики. Моральні виміри діяльності робітника. Моральні та етичні фактори, що визначають рівень обслуговування, створення позитивних психологічних факторів і емоцій у відвідувачів. Діловий етикет. Правила етикету. Теорія взаємовідносин. Корпоративний імідж. Зовнішній і внутрішній імідж. Формування особистого іміджу. Імідж ділової людини. Критерії культури усної мови. Проведення ділової бесіди та її аналіз. Правила ділового спілкування по телефону. Цілі телефонних контактів і як їх досягти. Типові перешкоди у процесі телефонних контактів. Підготовка до телефонної розмови. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.

Тема 4. Самоменеджмент у професійній діяльності

Потреби та мотиви. Самооцінка та рівень домагань. Самоменеджмент: самоконтроль, самоосвіта та самоорганізація.

Тема 4. Психологія конфлікту. Психологічний клімат трудового колективу

Психологія конфлікту. Сутність і види конфліктів в організації. Основні джерела та причини виникнення конфліктів. Форми й типи поведінки людини в ситуації конфлікту. Принципи та методи подолання конфліктів. Психологічний клімат колективу як умова його успішного розвитку.

з предмета
«Інформаційні технології»

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Поняття про інформаційні технології	2
2	Мережі та їх сервіси	5
3	Корпоративна інформаційна мережа підприємств зв'язку	6
4	Автоматизовані системи	4
	Усього годин:	17

Тема 1. Поняття про інформаційні технології

Поняття «інформаційна інфраструктура», «інформація», «інформаційні технології». Актуальні завдання, цілі та напрями розвитку ІТ на підприємствах зв'язку. Стан розвитку поштових, телекомунікаційних послуг з урахуванням сучасних ІТ. Перспективи впровадження сучасних ІТ для надання послуг.

Тема 2. Мережі та їх сервіси

Поняття про комп'ютерні мережі. Класифікація мереж. Налаштування пристроїв для роботи в мережі. Сервіси Інтернету та їх практичне застосування в професійній діяльності. Програмне забезпечення для захисту інформації в мережах. Прикладне програмне забезпечення для передавання електронних повідомлень.

Тема 3. Корпоративна інформаційна мережа підприємства зв'язку

Характеристика корпоративної мережі підприємства (ЦПЗ, поштамт). Структурна схема інформаційної мережі поштамту, РВЗ. Функції та задачі інформаційної мережі поштамту. Взаємодія елементів структури інформаційної мережі поштамту з виробничими підрозділами, які входять до складу поштамту.

Тема 4. Автоматизовані системи

Загальні відомості про автоматизовані системи, їх організація та експлуатація. Розробка та впровадження автоматизованих систем на підприємствах зв'язку. Обмін даними в автоматизованих системах. Автоматизовані системи, що застосовуються в корпоративних мережах підприємств зв'язку.

з предмета
«Ділова українська мова»

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Українське ділове мовлення	3
2	Службові документи та вимоги щодо їх оформлення	6
3	Культура ділового спілкування	4
4	Етикет ділового листування	4
	Усього годин:	17

Тема 1. Українське ділове мовлення

Українське ділове мовлення. Сильові різновиди української літературної мови. Силь мови і культура мовлення. Офіційно – діловий стиль. Культура усного й писемного мовлення. Силь сучасного ділового письма. Комунікативно-стилістичні якості мовлення. Загальна характеристика комунікативно-стилістичних якостей мовлення. Ознаки культури мови, точність мовлення, логічність мовлення, чистота мовлення, доречність, виразність, етичність й естетичність мовлення.

Тема 2. Службові документи та вимоги щодо їх оформлення

Поняття «Службовий документ». Документ як основний носій інформації. Реквізити службових документів. Основні види службових документів: заява, автобіографія, характеристика, службова записка, доповідна записка, лист, доручення, розписка, акт, оголошення. Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів. Ділова лексика, її ознаки та групи. Терміни та їх місце в діловому мовленні, в т.ч. терміни ринкової, комерційної зовнішньоекономічної діяльності. Іншомовні слова в документах. Синоніми в діловому мовленні. Складні випадки розмежування значення паронімів. Типові мовні звороти в офіційно-діловому стилі.

Орфографія й пунктуація. Правопис слів іншомовного походження. Розділові знаки при відокремлених означеннях.

Культура ділового мовлення. Дотримання лексичних норм. Етикет ділових паперів. Вживання іншомовних слів. Вибір слова, використання типових мовних зворотів. Особливості оформлення доповідної і пояснювальної записок.

Довідка та її основні реквізити.

Тема 3. Культура ділового спілкування

Мовний етикет, сутність спілкування, стилі спілкування, види, типи, форми ділового спілкування. Техніка ведення діалогу. Основні вимоги до мови оператора телекомунікаційних послуг. Етика телефонної розмови. Етика службових взаємин. Сутність та роль невербальних засобів спілкування.

Вплив національно-культурних чинників на процес спілкування та національно-культурну специфіку спілкування.

Тема 4. Етикет ділового листування

Службові листи та їх стиль. Види службових листів. Початкові та завершальні речення листів. Особливості використання займенників у діловому мовленні.

з предмета
«Основи правових знань»

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Правове регулювання господарських відносин у сфері зв'язку	4
2	Принципи трудового права в Україні	4
3	Трудовий договір	3
4	Трудова дисципліна	2
5	Правове регулювання робочого часу та часу відпочинку	2
6	Соціальні гарантії та соціальний захист працівників	2
	Усього годин:	17

Тема 1. Правове регулювання господарських відносин у сфері зв'язку

Правові відносини в галузі зв'язку. Законодавство України у сфері зв'язку та телекомунікацій. Повноваження держави щодо управління та регулювання діяльності у сфері зв'язку та телекомунікацій. Права, обов'язки та відповідальність фізичних та юридичних осіб, які беруть участь у даній діяльності або користуються телекомунікаційними послугами.

Захист прав споживачів. Права споживачів, права користувачів послуг зв'язку. Державний захист прав споживачів. Гарантійні зобов'язання. Права споживачів в разі порушення виконавцем зобов'язань щодо надання послуг. Права користувачів послуг поштового зв'язку та телекомунікаційних послуг. Право споживача на безпеку товарів (робіт, послуг). Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги).

Тема 2. Принципи трудового права в Україні

Поняття та значення принципів трудового права в Україні. Співвідношення загальних принципів з галузевими. Загальні принципи правового регулювання трудових відносин, що відображені в основних правах і обов'язках громадян, закріплених Конституцією України. Принципи трудового права, що закріплені в Кодексі законів про працю України та інших законодавчих актах. Юридична та матеріальна відповідальність.

Тема 3. Трудовий договір

Поняття та сторони трудового договору, його зміст і форми. Правові підстави та порядок укладання трудового договору. Необхідні документи при прийнятті на роботу та документи, які законодавством заборонено при прийнятті на роботу. Умови прийому на роботу. Строки випробування при прийнятті на роботу. Оплата за позаурочну роботу. Оплата праці при суміщенні професій і виконанні обов'язків тимчасово відсутнього працівника. Підстави для припинення трудового договору. Контракт як особлива форма трудового договору. Порядок та правові особливості укладання та виконання контракту.

Тема 4. Трудова дисципліна

Поняття трудової дисципліни та її правове регулювання. Виробнича та технологічна дисципліна. Поняття внутрішнього трудового розпорядку. Поняття дисциплінарної відповідальності працівників. Правові гарантії притягнення працівника до дисциплінарної відповідальності. Види дисциплінарних стягнень.

Тема 5. Правове регулювання робочого часу та часу відпочинку

Поняття робочого часу. Правове регулювання робочого часу. Види робочого часу, обумовлені його тривалістю. Робота за змінами. Графіки змінності роботи. Право громадян України на відпочинок. Час відпочинку. Щорічні та додаткові відпустки, порядок їх надання. Графік відпусток. Випадки перенесення відпусток.

Тема 6. Соціальні гарантії та соціальний захист працівників

Право громадян на зайнятість. Регулювання та організація зайнятості населення. Порядок вивільнення працівників. Компенсації при втраті роботи. Гарантії забезпечення права на працю вивільнюваним працівникам.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Правила дорожнього руху»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Загальні положення, терміни та визначення	1
2	Обов'язки та правила пішоходів та пасажирів	1
3	Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом, і погоничів тварин	1
4	Регулювання дорожнього руху	1
5	Рух транспорту і безпека пішоходів та пасажирів	1
6	Особливі умови руху	1
7	Надання першої медичної допомоги потерпілим під час дорожньо-транспортних подій	1
8	Відповідальність за порушення Правил дорожнього руху	1
Усього годин:		8

Тема 1. Загальні положення, терміни та визначення

Закон України «Про дорожній рух», Правила дорожнього руху як правова основа дорожнього руху, що має за мету створення безпечних умов для його учасників. Загальна структура і основні вимоги Правил дорожнього руху. Порядок введення обмежень у дорожньому русі, відповідність обмежень, інструкцій та інших нормативних актів вимогам Правил дорожнього руху. Терміни та визначення, що містять Правила дорожнього руху.

Аналіз дорожньо-транспортних подій у населеному пункті, області та причини їх виникнення.

Тема 2. Обов'язки та правила пішоходів і пасажирів

Порядок руху пішоходів у населених пунктах. Особливості руху пішоходів, які переносять громіздкі предмети, або осіб, які пересуваються в інвалідних візках без двигуна, ведуть велосипед, мопед, чи мотоцикл, везуть санки, візок тощо. Порядок руху пішоходів за межами населених пунктів. Рух пішоходів у темну пору доби та в умовах недостатньої видимості. Рух дорогою організованих груп людей. Особливості руху організованих груп дітей. Пішохідний перехід. Порядок переходу проїжджої частини дороги. Дії пішоходів у разі наближення транспортного засобу з увімкненим проблісковим маячком і спеціальним звуковим сигналом. Дії пішоходів у разі причетності до дорожньо - транспортної пригоди. Поведінка пасажирів на зупинках маршрутного транспорту. Правила посадки і висадки. Права і обов'язки пасажирів під час користування транспортними засобами. Дії пасажирів у разі дорожньо-транспортної події.

Тема 3. Вимоги до водіїв мопедів, велосипедів, осіб, які керують гужовим транспортом і погоничів тварин

Віковий ценз і вимоги до водіїв велосипедів, мопедів, гужового транспорту і погоничів тварин. Технічний стан і обладнання вказаних транспортних засобів.

Розміщення транспортних засобів на проїзній частині. Правила користування велосипедною доріжкою. Випадки, коли рух зазначених транспортних засобів і прогін тварин забороняється.

Небезпечні наслідки порушення вимог до руху велосипедів, мопедів, гужового транспорту і прогону тварин.

Тема 4. Регулювання дорожнього руху

Дорожні знаки та їх значення у загальній системі організації дорожнього руху, їх класифікація. Дорожня розмітка та її значення у загальній системі організації дорожнього руху, класифікація розмітки.

Дорожнє обладнання як допоміжний засіб забезпечення регулювання дорожнього руху на небезпечних ділянках доріг.

Типи світлофорів. Значення сигналів світлофора. Світлофори, що регулюють рух пішоходів.

Значення сигналів регулювальника. Перевага сигналів регулювальника над сигналами світлофора, дорожніми знаками і розміткою.

Тема 5. Рух транспорту і безпека пішоходів та пасажирів

Правосторонній рух транспорту. Рух у декілька рядів. Взаємна увага – умова безпеки руху.

Види, призначення попереджувальних сигналів. Правила подачі сигналів світловими покажчиками або рукою. Небезпечні наслідки порушення правил подавання попереджувальних сигналів. Швидкість руху, дистанція та інтервал.

Поняття про гальмовий шлях. Фактори, які впливають на величину гальмового шляху. Види перехресть. Порядок руху на перехрестях. Зупинка і стоянка.

Тема 6. Особливі умови руху

Перевезення пасажирів під час буксирування транспортних засобів. Навчальна їзда. Умови, при яких дозволяється навчальна їзда. Початкове навчання керування транспортними засобами. Навчальна їзда на дорогах. Рух у житловій зоні. Переваги пішоходів під час руху у житловій зоні. Автомагістралі і дороги для автомобілів, їх основні ознаки. Рух по автомагістралях і дорогах для автомобілів. Основні ознаки гірських доріг і крутих спусків. Вимоги правил щодо руху на гірських дорогах і крутих спусках.

Тема 7. Надання першої медичної допомоги потерпілим під час дорожньо-транспортних пригод

Визначення і термінове припинення дії травмуючого фактору, звільнення потерпілого із транспортного засобу. Надання першої медичної

допомоги. Правила і засоби перенесення потерпілого. Правила і способи транспортування потерпілого різними видами транспортних засобів.

Тема 8. Відповідальність за порушення Правил дорожнього руху

Соціально-економічні і правові наслідки дорожньо-транспортних подій і порушень Правил дорожнього руху. Поняття і види адміністративних порушень. Кримінальна відповідальність. Відповідальність за нанесення матеріальної шкоди та шкоди навколишньому середовищу.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Охорона праці»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Правові та організаційні основи охорони праці	4
2	Основи безпеки праці. Загальні вимоги про потенціал небезпек	4
3	Гігієна праці та виробнича санітарія	6
4	Основи пожежної безпеки, електробезпеки	4
5	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках	4
6	Організація роботи з охорони праці на підприємствах зв'язку	8
	Усього годин:	30

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Зміст поняття «Охорона праці». Основні законодавчі та нормативно-правові акти з охорони праці. Державне управління та державний нагляд за охороною праці. Охорона праці жінок та підлітків. Нормативні акти з охорони праці на підприємствах зв'язку. Завдання системи стандартів безпеки праці.

Тема 2. Основи безпеки праці. Загальні вимоги про потенціал небезпек.

Охорона праці на підприємствах зв'язку. Роботи з підвищеною небезпекою в галузі. Вимоги безпеки праці. Ознаки безпеки (огороження, сигналізація, попереджувальні надписи, сигнальне фарбування), зони безпеки. Правила попередження нещасних випадків. Запобігання виникненню аварій на підприємстві. Плани евакуації. Засоби колективного та індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів у галузі.

Тема 3. Гігієна праці та виробнича санітарія

Правила внутрішнього розпорядку та трудова дисципліна. Відповідальність керівників за виконання норм та правил охорони праці. Відповідальність робітників за виконання інструкцій з безпеки праці. Гігієна праці (гігієнічні нормативи). Раціональний режим праці й відпочинку. Поняття про втомленість. Значення раціонального режиму праці та відпочинку. Перерви в роботі, їх призначення і правильна організація праці. Роль виробничої гімнастики.

Виробнича санітарія, її задачі. Санітарні вимоги до виробничих приміщень. Значення чистоти виробничих приміщень для охорони й укріплення здоров'я, підвищення продуктивності праці. Санітарно-гігієнічні норми для виробничих приміщень: рівень шуму, освітленість робочих місць, температура повітря, вологість повітря.

Особиста гігієна учнів: характеристика перехідного віку. Особливості фізичного та психологічного розвитку підлітків. Особиста гігієна. Гігієна

тіла й одягу. Рациональний режим харчування. Щорічні медичні огляди неповнолітніх осіб віком до 21 року.

Тема 4. Основи пожежної безпеки, електробезпеки

Характерні причини виникнення пожеж. Організація пожежної охорони на підприємствах зв'язку. Вогнегасильні речовини та матеріали. Промислова електрика, статична і атмосферна. Вплив електричного струму на організм людини. Правила безпечної експлуатації електрообладнання підприємств зв'язку.

Тема 5. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках

Види нещасних випадків, травм. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму. Засоби надання першої допомоги. Правила надання першої допомоги. Транспортування потерпілого.

Тема 6. Організація роботи з охорони праці на підприємствах зв'язку

Організація роботи та управління охороною праці, система управління охороною праці у галузі. Нормативні акти з охорони праці, що діють на виробництві. Типова номенклатура справ з охорони праці для підприємств зв'язку, виробничих дільниць. Паспорт санітарно-технічного стану відділення зв'язку, виробничої дільниці. Перелік і зразки журналів для ведення документації з охорони праці. Організація навчання та перевірки знань з охорони праці. Види та призначення інструктажів з охорони праці, періодичність їх проведення.

Робота з підвищеною небезпекою в сфері надання послуг зв'язку. Вимоги безпеки праці при експлуатації машин, механізмів, обладнання та устаткування, які використовуються оператором телекомунікаційних послуг. Попереджувальні написи, сигнальне фарбування. Знаки безпеки. Основні вимоги безпеки праці оператора: вимоги безпеки при різних технологічних процесах надання послуг на підприємствах зв'язку; вимоги безпеки при організації обміну пошти; вимоги безпеки на автоматизованому робочому місці.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Основи електротехніки»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Напівпровідникові прилади	5
2	Інтегральні схеми	1
3	Електровимірювальні прилади та електричні вимірювання	4
4	Електроживлення. Вторинні джерела електроенергії	3
5	Електронні підсилювачі	2
6	Електричні апарати	2
	Усього годин:	17

Тема 1. Напівпровідникові прилади

Значення розвитку електротехніки для розвитку засобів зв'язку в Україні. Коротка характеристика і зміст предмета «Основи електротехніки». Зв'язок цього предмета з іншими предметами (загальнопрофесійної, професійно-теоретичної та професійно-практичної підготовки). Значення електротехнічної підготовки для кваліфікованих робітників.

Будова та принципи дії напівпровідникових приладів. Діод. Вольтамперна характеристика діоду. Біполярні та польові транзистори.

Газорозрядні прилади, їх види, принцип дії, застосування. Оптоелектронні прилади.

Тема 2. Інтегральні схеми

Будова, види та призначення інтегральних схем. Технології, що використовуються при виготовленні інтегральних схем.

Тема 3. Електровимірювальні прилади та електричні вимірювання

Значення та роль електричних та радіотехнічних вимірювань. Загальні відомості про електровимірювальні прилади. Похибки та класи точності приладів. Будова та принцип роботи вимірювальних приладів. Шкали приладів. Чутливість приладів. Використання та схеми включення амперметра, вольтметра, омметра для вимірювання електричних параметрів.

Вимірювання неелектричних величин за допомогою електровимірювальних приладів. Основні типи чутливих елементів, їх статичні характеристики й чутливість.

Похибки та класи точності електронних ваг для вимірювання маси поштових відправлень.

Тема 4. Електроживлення. Вторинні джерела електроенергії

Призначення джерел живлення. Некеровані та керовані випрямлячі. Схеми електричні принципів випрямлячів. Згладжувальні фільтри. Стабілізатори напруги і струму. Компенсаційні стабілізатори напруги і струму.

Тема 5. Електронні підсилювачі

Призначення та види підсилювачів. Принцип роботи, основні параметри та характеристики електронних підсилювачів. Зворотній зв'язок в підсилювачах. Схеми електричні підсилювачів. Операційні підсилювачі. Застосування операційних підсилювачів для перетворення сигналів в засобах зв'язку.

Тема 6. Електричні апарати

Загальні відомості про електричні апарати. Апарати комутаційні, захисту. Рубильники, вимикачі, запобіжники. Використання електричних апаратів різного призначення в електричному обладнанні підприємств зв'язку.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Технологія телекомунікаційних послуг»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Етапи розвитку телекомунікацій	3
2	Основи організації управління в галузі зв'язку	6
3	Види телекомунікаційних послуг та загальні відомості щодо їх надання	6
4	Основи електрозв'язку	9
5	Основи побудови телекомунікаційних мереж	10
6	Технологія приймання, оброблення вихідних телеграм	46
7	Технологія приймання, оброблення вхідних телеграм та вручення адресатам	40
8	Надання послуг голосової телефонії засобами фіксованих мереж телекомунікацій	14
9	Послуги рухомого (мобільного) зв'язку	5
10	Надання послуг в пунктах колективного користування	9
11	Надання загальнодоступних послуг на АРМ	12
12	Приймання та розгляд скарг підприємством зв'язку	7
	Усього годин:	167

Тема 1. Етапи розвитку телекомунікацій

Роль і значення телекомунікацій в житті суспільства. Етапи розвитку телекомунікацій. Характеристика сучасного стану телекомунікаційних технологій та мереж в Україні, перспективи розвитку.

Тема 2. Основи організації управління в галузі зв'язку

Структура національної системи зв'язку. Види зв'язку та їх призначення. Організація управління та регулювання в телекомунікаціях.

Типи підприємств електрозв'язку, їх характеристика, режим роботи. Основні права і обов'язки підприємств електрозв'язку. Ознайомлення з основними нормативно-правовими документами у сфері телекомунікацій, що стосується виробничої діяльності оператора телекомунікаційних послуг.

Тема 3. Види телекомунікаційних послуг та загальні відомості щодо їх надання

Загальна характеристика телекомунікаційних послуг, їх класифікація. Ознайомлення з переліком основних, додаткових та інших телекомунікаційних послуг. Регулювання розвитку загальнодоступних послуг. Тарифне регулювання. Вартість послуг та порядок оплати. Договірне оформлення телекомунікаційних послуг. Впровадження нових послуг у сфері

телекомунікацій. Основні вимоги щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг.

Тема 4. Основи електрозв'язку

Основні поняття про повідомлення, сигнали. Структурна схема передачі повідомлення та характеристика основних її складових. Лінії та канали зв'язку. Види електричних сигналів та їх основні характеристики.

Передача звукових повідомлень по телефонним каналам. Схема спрощеної телефонної передачі. Елементи розмовного телефонного зв'язку. Канали передачі телефонних повідомлень.

Тема 5. Основи побудови телекомунікаційних мереж

Телекомунікаційна мережа, основні поняття та визначення. Характеристика мереж зв'язку та етапи розвитку, їх класифікація та призначення. Загальні принципи побудови телекомунікаційних мереж. Первинна та вторинна мережі, їх значення. Складові мережі, станції комутації, кінцеві та абонентські пункти. Характеристика телекомунікаційних служб. Система нумерації.

Тема 6. Технологія приймання, оброблення вихідних телеграм

Ознайомлення з Правилами надання послуг телеграфного зв'язку, експлуатаційними інструкціями з оброблення телеграм.

Відповідальність підприємств зв'язку за точність та своєчасну передачу телеграм, збереження таємниці телеграфної переписки. Послуги телеграфного зв'язку та порядок розрахунків за надані послуги.

Поняття «телеграма». Розподіл телеграм по видах обміну. Категорії та види телеграм. Обмеження при прийманні телеграм. Мова телеграм. Порядок складання та адресування телеграм. Багатослівні телеграми.

Організація робочого місця з приймання телеграм від відправників, обов'язки оператора телекомунікаційних послуг.

Порядок приймання телеграм від відправників. Підрахунок слів у телеграмах. Тарифікація. Правила користування списками маршрутних індексів підприємств зв'язку.

Приймання та оформлення телеграм різних видів та категорій від відправників, підприємств, установ та організацій за готівку та в рахунок внесеного авансу.

Приймання телеграм по абонентському телеграфу, телефону у кредит.

Приймання та оформлення телеграм, адресованих до країн СНД, Балтійського регіону. Категорії та види телеграм. Мова телеграм. Порядок складання та адресування телеграм. Приймання та оформлення телеграм від відправників різних категорій та видів. Підрахунок слів та тарифікація телеграм.

Порядок приймання та оформлення міжнародних телеграм. Складові частини міжнародних телеграм. Категорії телеграм і службові позначки. Види адрес. Складання міжнародних телеграм. Порядок приймання міжнародних телеграм від відправників. Підрахунок слів, тарифікація. Оброблення міжнародних телеграм різних категорій та видів.

Контрольні терміни оброблення та проходження телеграм від відправника до адресата.

Види додаткових послуг телеграфного зв'язку за усними та письмовими заявами. Порядок надання додаткових послуг.

Центр комутації повідомлень. Схема обробки телеграм по системі ЦКП. Основні поняття про комутацію каналів, повідомлень, пакетів. Управління роботою по системі ЦКП. Кодограми, їх призначення та функції. Службові сповіщення та службові повідомлення. Порядок відкриття та закриття зв'язку, порядок передавання телеграм з кінцевого пункту. Приймання телеграм від ЦКП у кінцевому пункті (КП). Нумерація телеграм, зміна нумерації та підведення підсумків роботи. Причини виникнення запитів, робота з диспетчерською службою ЦКП.

Тема 7. Технологія приймання, оброблення вхідних телеграм та вручення адресатам

Приймання вхідних телеграм у кінцевому пункті. Підготовка, перевірка та корегування телеграм різних категорій та видів. Оформлення експедиторських карток та розписок.

Організація доставки та способи доставки телеграм. Порядок вручення телеграм різних видів та категорій. Оброблення телеграм при обміні по телефону між підприємствами зв'язку.

Причини виникнення службових телеграм. Порядок користування телеграфним кодом «Зв'язок». Особливості складання запитів і ведення службового листування. Складання і направлення службових телеграм. Виконання службових телеграм. Ведення службового листування щодо міжнародних телеграм із застосуванням міжнародного службового коду.

Подальше оброблення телеграм. Визначення наявності прийнятих телеграм. Контроль та перевірка дотримання контрольних термінів оброблення телеграм. Терміни зберігання та порядок знищення телеграфної документації. Контроль за правильністю оформлення телеграфної документації. Облік виконання контрольних термінів обробки телеграм. Контроль якості роботи персоналу на підприємствах зв'язку. Здійснення контролю за якістю оброблення телеграм виробничими підрозділами. Порядок обліку ведення браку.

Тема 8. Надання послуг голосової телефонії засобами фіксованих мереж телекомунікацій

Призначення телефонного зв'язку. Послуги місцевого телефонного зв'язку. Права та обов'язки оператора. Права та обов'язки споживача (абонента). Правила користування міським телефонним зв'язком. Порядок надання та оплати послуг місцевого телефонного зв'язку. Додаткові платні послуги місцевого телефонного зв'язку. Порядок розрахунку за надані послуги місцевого телефонного зв'язку.

Призначення міжміського телефонного зв'язку. Основні загальнодоступні (універсальні) послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку.

Додаткові послуги. Засоби з'єднань. Категорії міжміських та міжнародних розмов. Види оплати.

Автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок. Порядок та умови надання АМТЗ. Обслуговування на переговорному пункті кабінного комутатора. Обслуговування автоматизованого переговорного пункту.

Міжміський та міжнародний телефонний зв'язок за попереднім замовленням за участю телефоніста. Порядок та умови надання міжміського та міжнародного телефонного зв'язку за попереднім замовленням. Види додаткових платних послуг, що надаються міжміським телефонним зв'язком за попереднім замовленням. Порядок приймання та надання міжміських та міжнародних розмов у пунктах колективного користування. Порядок передавання замовлень на міжміські розмови на стіл замовлень МТС. Порядок проведення розрахунків за послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку.

Права і обов'язки оператора міжміського та міжнародного телефонного зв'язку. Права та обов'язки споживача.

Послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку з абонентами глобальних (супутникових) мереж. Послуги міжміського та міжнародного відеотелефонного зв'язку. Порядок та умови надання відео телефонного зв'язку. Додаткові платні послуги відео телефонного зв'язку. Порядок розрахунку за послуги відеотелефонного зв'язку.

Надання послуг міжміського телефонного зв'язку для передавання даних, факсимільних повідомлень, передавання та приймання відеозображень. Порядок, умови та плата за надання послуг.

Груповий міжміський телефонний зв'язок (конференц-зв'язок). Види конференц- зв'язку та надання послуг з використанням ГМТЗ.

Тема 9. Послуги рухомого (мобільного) зв'язку

Основні послуги рухомого (мобільного) зв'язку. Платні та безоплатні додаткові послуги. Розрахунок за послуги рухомого (мобільного) зв'язку.

Права, обов'язки оператора та споживача. Телефонні розмови та обмін іншими повідомленнями з абонентами мереж операторів рухомого (мобільного) зв'язку. Надання інформаційних послуг щодо використання та обслуговування кінцевого обладнання при застосуванні мереж рухомого мобільного зв'язку.

Тема 10. Надання послуг в пунктах колективного користування

Ознайомлення з переліком послуг, що надаються в ПКК. Порядок надання послуг та оплата. Введення інформації (e-mail) з бланку замовлення в комп'ютер; передавання інформації, введеної оператором з клавіатури чи перенесеної з електронного носія споживача; зберігання інформації, призначеної для споживача на сервер центру; запис інформації на електронний носій споживача; виведення інформації, призначеної для споживача, на папері (кольоровий друк) та інші послуги, що надаються з використанням ПЕОМ.

Тема 11. Надання загальнодоступних послуг на АРМ

Ознайомлення з переліком послуг, що надаються на АРМ оператора «Телекомсервіс»: приймання плати за послуги електрозв'язку, що надані в кредит; надання послуг автоматичного міжміського телефонного зв'язку, міжміського та міжнародного телефонного зв'язку; надання послуг з приймання і передавання телеграм, факсимільних повідомлень, комунальних платежів тощо).

Тема 12. Приймання та розгляд скарг підприємством зв'язку

Права, обов'язки та відповідальність споживачів. Захист прав споживачів. Відповідальність, обов'язки та права підприємств зв'язку. Законодавство України «Про телекомунікації».

Приймання і розгляд звернень громадян. Порядок розгляду звернень громадян щодо міжнародних телеграм. Порядок розгляду звернень та претензій абонентів. Порядок розгляду скарг.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Технологія послуг поштового зв'язку»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Принципи побудови мереж поштового зв'язку	6
2	Види послуг поштового зв'язку та загальні відомості щодо їх надання	10
3	Початок робочого дня в об'єктах зв'язку	4
4	Технологія приймання, оброблення та вручення внутрішньої кореспонденції	40
5	Технологія приймання, оброблення та вручення міжнародних поштових відправлень	40
6	Організація розповсюдження періодичних видань та приймання передплати	5
7	Відправлення, обмін та одержання пошти. Виявлення та оформлення порушень і несправностей при обміні пошти	8
8	Надання фінансових послуг	28
9	Технологія приймання, обробки та вручення поштових відправлень з післяплатою	4
10	Організація пенсійних виплатних операцій	10
11	Інші послуги поштового зв'язку	12
12	Закінчення робочого дня	7
	Усього годин:	174

Тема 1. Принципи побудови мереж поштового зв'язку

Історія розвитку поштового зв'язку. Система побудови поштового зв'язку та характеристика основних її складових.

Зонально-вузловий принцип побудови загальної системи поштового зв'язку. Функції зональних вузлів та основні вимоги щодо їх розміщення. Типи підприємств зв'язку та види ОПЗ.

Поняття поштового маршруту. Види поштових маршрутів та форми їх побудови. Організація перевезення пошти та основні принципи перевезення різними видами транспорту.

Тема 2. Види послуг поштового зв'язку та загальні відомості щодо їх надання

Ознайомлення з правилами, наказами, інструкціями та розпорядженнями щодо надання послуг поштового зв'язку. Забезпечення таємниці листування. Види послуг та їх оплата. Ознайомлення з тарифами. Поняття про нормативи та основні контрольні терміни. Іменні речі підприємств поштового зв'язку, правила їх зберігання та порядок видачі на робоче місце оператора.

Застосування автоматизованої системи реєстрації та контролю поштових відправлень. Структура штрихового коду.

Тема 3. Початок робочого дня в об'єктах зв'язку

Початок робочого дня у відділенні зв'язку. Приймання від начальника або від його заступника квитанційних зошитів та іменних речей, скриньки з авансом знаків поштової оплати, підкріплення готівкових коштів. Підготовка експлуатаційних матеріалів, документів та засобів оргтехніки. Підготовка календарного штемпеля на дату поточного дня та відповідну годину. Реєстрація оператора та виконання операції «початок зміни» на АРМ-вз.

Тема 4. Технологія приймання, обробки та вручення внутрішньої кореспонденції

Ознайомлення з зошитами суворої звітності, їх призначення. Порядок адресування внутрішніх поштових відправлень. Види, розряди, категорії поштових відправлень. Розміри та гранична маса поштових відправлень. Предмети, заборонені до пересилання в поштових відправленнях. Предмети дозволені до пересилання в поштових відправленнях. Тара для упаковки поштових відправлень. Упаковка та використання поштової тари.

Приймання простих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, їх обробка, доставка (вручення). Приймання рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, їх обробка, доставка (вручення). Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень з позначкою «Експрес».

Приймання, обробка та вручення листів, бандеролей з оголошеною цінністю. Приймання, обробка та вручення посилок. Приймання, обробка та вручення урядових поштових відправлень. Поняття про повідомлення про вручення поштового відправлення. Види повідомлень. Приймання, обробка та вручення поштових відправлень з повідомленням про вручення, оформлення та відправлення повідомлень про вручення. Повідомлення - запит про вручення поштових відправлень. Приймання, обробка та вручення авіавідправлень. Приймання обробка та вручення згрупованих поштових відправлень. Кур'єрська доставка. Надання послуги ВККВ. Приймання, оброблення та видача військових відправлень. Досилання та повернення внутрішніх поштових відправлень. Терміни зберігання поштових відправлень.

Тема 5. Технологія приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень

Загальні відомості про міжнародний поштовий обмін. Всесвітній поштовий союз та його мета. Структура ВПС. Керівні органи союзу. Порядок та термін скликання Конгресу.

Організація міжнародного поштового обміну між країнами СНД та іншими країнами. Місця та пункти міжнародного поштового обміну, їх функції та взаємовідносини з митними органами.

Загальні відомості про розміри, вагу, види, категорії та адресування міжнародних поштових відправлень. Використання спеціальної термінології французькою мовою при оформленні поштових відправлень. Порядок приймання, обробки та вручення простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів, мішків „М”,

міжнародної комерційної кореспонденції з відповіддю (МККВ). Оплата послуг за пересилання міжнародних поштових відправлень. Міжнародні купони для відповіді.

Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю, переведення суми оголошеної цінності в спеціальне право запозичення (СПЗ).

Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок. Порядок приймання, обробки та вручення міжнародних відправлень прискореної пошти «EMS», авіавідправлень.

Приймання, обробка та вручення згрупованих поштових відправлень.

Порядок приймання, обробки та вручення поштових відправлень з повідомленням про вручення поштового відправлення, з позначкою «Вручити особисто», «з посильним». Порядок і терміни зберігання міжнародних поштових відправлень. Досилання та повернення міжнародних поштових відправлень. Застосування тарифів.

Тема 6. Організація розповсюдження періодичних видань та приймання передплати

Методи розповсюдження друку. Розповсюдження друку за передплатою та в роздріб. Оброблення передплатних документів і складання замовлень. Експедирування газет та журналів. Децентралізований друк газет. Взаємовідносини органів зв'язку з видавництвами. Розподілення функцій по операціям розповсюдження та експедирування друку між органами друку та пошти. Поняття про газетні вузли. Організація процесу експедирування друку. Оброблення друку у газетних вузлах та на доставочому підприємстві зв'язку, організація доставки газет та журналів. Види каталогів та внесення змін до них. Приймання передплати на періодичні видання листоношами та безпосередньо на підприємстві зв'язку. Облік прийнятої передплати. Складання карток - замовлень ф.СП-5. Відправлення замовлень до агентства в установлені терміни. Звірка карток, що надійшли з картками-замовленнями ф.СП-5. Штемпелювання, формування карток-замовлень з доставочними картками. Складання списків передплатників та звірка підсумків з сортувальною таблицею. Звірка одержаних мішків та пачок з накладною та переліком ф.35. Розкриття мішків та пачок, перевірка неповних пачок (залишків). Перевірка одержаних друкованих видань та накладних ф.33. Звірка одержаної преси з підсумковими даними сортувальних таблиць. Сортування газет та журналів на доставочних підприємствах.

Приписка та запакування у мішки газет та журналів, які підлягають до відправки. Доставка газет та журналів передплатникам. Зберігання та видача літературних додатків до журналів. Анулювання прийнятої передплати. Надання послуги переадресування на газети та журнали. Складання картки-переадресування. Розгляд звернень передплатників про неодержання передплачених періодичних друкованих видань.

Тема 7. Відправлення, обмін та одержання пошти. Виявлення та оформлення порушень і несправностей при обміні пошти

Робота служби доставки. Ознайомлення з загальним порядком відправлення пошти. Пересилання пошти у мішках та контейнерах. Вийнятки із загального правила: пересилка без запакування у закриті речі. Приписка поштових відправлень. Оформлення мішкових ярликів. Опечатування та опломбування закритих речей. Гранична вага страхових мішків та мішків з міжнародною поштою.

Перевірка вірності підписів на документах та передача пошти супровіднику. Видача зброї, посвідчення, шкатулки тому, хто супроводжує пошту. Відправка пошти автотранспортом. Обмін пошти з поштовими відділами на маршруті. Складання накладних ф.16 на адресу кожного підприємства, що знаходиться на маршруті. Запис пошти, що належить до відправки в товарно-транспортну накладну ф.1. Видача пошти і документів супроводжуючому під розписку на копії накладної ф.24. Умови відправки пошти без супровідника. Виявлення порушень та несправностей при обміні пошти. Перелік випадків, у яких оформляється повідомлення Ф.30. Правила оформлення актів Ф.51-1, Ф.51-2. Оформлення порушень та несправностей.

Тема 8. Надання фінансових послуг

Перелік фінансових послуг. Умови щодо надання фінансових послуг. Ознайомлення із змістом Положення «Про ведення касових операцій у національній валюті в Україні». Порядок пересилання поштових переказів в межах та за межі України, переказів в іноземній валюті. Порядок приймання, обробки та виплати внутрішніх та міжнародних електронних переказів з використанням спеціально оснащеного робочого місця «АРМ – Електронний переказ». Приймання обробка та виплата згрупованих переказів. Порядок застосування РРО при прийманні поштового переказу, оформлення розрахункового документу. Порядок здійснення контролю вихідних переказів. Контроль вхідних переказів. Порядок оплати внутрішніх поштових переказів. Порядок оплати міжнародних поштових переказів. Порядок здійснення контролю виплачених грошових переказів. Складання звітності за поштовими переказами. Досилання та повернення внутрішніх та міжнародних поштових переказів. Перерахування переказів на рахунки адресатів в банківських установах.

Основні вимоги щодо приймання різних видів платежів. Порядок виконання операцій з розрахунково-касового обслуговування: приймання та оформлення платежів, визначення справжності та платіжності, перерахування, обліку, сортування, зберігання, видачі готівки та інших цінностей.

Тема 9. Технологія приймання, обробки та вручення поштових відправлень з післяплатою

Поняття післяплати. Обмеження суми післяплати. Приймання, оброблення та підготовка до відправки внутрішніх відправлень з післяплатою.

Обробка вхідних відправлень з післяплатою та особливості їх вручення. Обробка переказів післяплати та відправка їх за призначенням. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з післяплатою.

Тема 10. Організація пенсійних виплатних операцій

Загальні положення з виплати пенсії та грошової допомоги. Ознайомлення з порядком виплати пенсій та грошової допомоги, оформлення документів. Надходження відомостей від органів пенсійного фонду з перерахуванням грошей на розрахункові рахунки відокремлених структурних підрозділів підприємства. Отримання та оформлення відомостей в об'єктах поштового зв'язку. Порядок виплати пенсії та грошової допомоги в об'єктах поштового зв'язку. Сортування відомостей за датою виплати. Видача відомостей на робочі місця операторам, видача готівки під розписку в книзі ф.КО-5. Видача відомостей та готівки листоношам з припискою до книги ф.55. Перевірка схоронності готівки та відомостей. Внесення інформації за відомостями до бази даних (АРМ-вз). Оформлення разових доручень на поховання та здійснення відповідних виплат. Порядок виплати пенсії та грошової допомоги за дорученням; термін дії доручень та правила їх оформлення.

Приймання звіту від листоноші після повернення з кожної доставки. Контроль оплачених відомостей і разових доручень. Запис оплачених доручень в реєстр ф.10-а; контроль цих реєстрів на поштамті і передача звітності за виплатними операціями в відділі соцзабезпечення. Звітність підприємств зв'язку за оплачені суми пенсій та допомог.

Правила техніки безпеки на робочих місцях з виконання операцій виплати пенсій та матеріальних допомог.

Тема 11. Інші послуги поштового зв'язку

Супутні послуги, пов'язані з наданням послуг поштового зв'язку. Послуги засобів зв'язку. Послуги, що надаються за агентськими угодами. Послуги, що надаються суб'єктам господарювання. Транспортні послуги. Туристичні послуги. Виплата пенсії та грошової допомоги у відділеннях поштового зв'язку через вкладні рахунки пенсіонерів, відкриті в банках; приймання готівкових коштів для зарахування на ці рахунки (відкриття пенсійних рахунків та їх закриття, поповнення рахунків, порядок оплати готівкових коштів). Надання послуг з погашення кредитів.

Тема 12. Закінчення робочого дня

Кінець операційного дня. Облік руху знаків поштової оплати, облік поштових відправлень та грошових сум. Звіт оператора в кінці робочого дня за касовою довідкою. Підведення підсумків в кінці робочого дня вручну та на АРМ-ВЗ. Зняття необхідних касових звітів.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Обладнання підприємств зв'язку»**

№ з/п	Найменування тем	Кількість годин
1.	Характеристика основного виробничого обладнання	28
2.	Автоматизоване робоче місце оператора телекомунікаційних послуг	27
3.	Характеристика обладнання для організації обміну пошти	5
	Усього годин:	60

Тема 1. Характеристика основного виробничого обладнання

Основні напрямки механізації та автоматизації виробничих процесів у сфері поштового зв'язку та телекомунікацій. Класифікація технологічного устаткування підприємств зв'язку.

Поняття про основне та допоміжне обладнання. Види основного виробничого обладнання. Сфера застосування.

Поштово-касові термінали. Структурна схема ПКТ. Загальні відомості про склад технічних засобів поштово-касових терміналів.

Ваги електронні для зважування поштових відправлень. Види електронних ваг. Будова та призначення електронних ваг на підприємствах поштового зв'язку. Принцип роботи та правила експлуатації. Підготовка ваг для роботи. Робота ваг в складі АРМ ВЗ. Основні несправності під час роботи, їх причини та усунення. Метрологічні, торгово-експлуатаційні та санітарно-гігієнічні вимоги до ваг. Догляд за вагами та заходи безпеки.

Реєстратори-розрахункових операцій (РРО). Призначення та види. Вимоги до електронних контрольних-касових апаратів (ЕККА). Порядок реєстрації ЕККА. Принципи будови та основні функціональні вузли ЕККА. Функції ЕККА.

Правила експлуатації та порядок роботи на ЕККА. Оформлення розрахункових документів при використанні РРО. Фіскальний касовий чек на послуги та товари. Порядок реєстрації і ведення книг обліку розрахункових операцій (ОРО) і розрахункових книжок (РК). Касові звіти.

Основні несправності та їх усунення. Ведення журналу технічного стану РРО. Технічні вимоги.

Застосування принтерів підкладного друку. Види, призначення та будова. Принцип роботи та правила експлуатації.

Пристрої розпізнавання зображень штрихових кодів. Сканер платіжних карт (БКП). Типи сканувальних пристроїв, що використовуються на підприємствах зв'язку. Призначення, основні характеристики та правила експлуатації.

Маркувальні машини та їх призначення. Основні характеристики, принцип роботи та правила експлуатації маркувальних машин.

Детектор валют, лічильники валют. Призначення, основні характеристики. Принцип роботи та правила їх експлуатації.

Техніко-експлуатаційна характеристика обладнання для надання послуг ксерокопіювання, ламінування, брошурування. Правила експлуатації та принцип роботи.

Принтери листового друку. Класифікація друкувальних пристроїв (ДП) та призначення. Особливості архітектури ДП. Види друкуючих пристроїв (матричні, струменеві, лазерні), основні характеристики, будова та принцип роботи.

Термопринтери для друку штрих-кодів. Призначення, основні техніко-експлуатаційні характеристики. Будова, принцип роботи та правила експлуатації.

Факсимільні апарати (ФА) і їх технічні характеристики. Моделі, призначення, будова та принцип роботи. Функції факсимільного апарата. Підготовка до роботи. Режими роботи при виконанні різних операцій. Копіювання документів зі зміною режимів. Заміна паперу. Робота на факсимільному апараті. Можливі проблеми під час роботи, їх причини та способи вирішення.

Телеграфні апарати та їх основні характеристики. Будова та принцип роботи.

Телеграфні термінали на базі ПЕОМ. Види та їх основні характеристики. Електронний телеграфний концентратор комутації повідомлень. Види та призначення. Електронний концентратор ЕТК-КП2 для телеграфної мережі загального користування з програмним забезпеченням.

Телефонні апарати та їх види. Принцип роботи, будова мікрофона і телефону. Призначення і будова складових частин апарата: мікротелефонної трубки, розмовної частини, підйомового перемикача, дзвоника. Будова мікротелефонної гарнітури і правила користування нею.

Тема 2. Автоматизоване робоче місце оператора телекомунікаційних послуг

Поняття про автоматизоване робоче місце, комплектація АРМ у відповідності до виробничих завдань. Функціонування програмних продуктів в об'єктах зв'язку.

Автоматизована система реєстрації та контролю реєстрованої пошти (АСРК-РП). Техніко-експлуатаційна характеристика АСРК-РП.

Автоматизована система «Автоматизоване робоче місце відділення зв'язку» (АС «АРМ ВЗ»). Ознайомлення з програмним забезпеченням (запуск програми, відкриття зміни, структура вікон, робота з довідниками, завершення роботи програми).

Автоматизоване робоче місце відділення телекомсервіс (АРМ ВТ). Призначення та склад технічних засобів АРМ ВТ. Програмне забезпечення. Функціональні особливості АРМ відділення телекомсервіс. Запуск та робота з програмою.

Робоче місце оператора автоматизованого переговорного пункту (АПП). Призначення, загальні відомості про склад технічних засобів АРМ оператора АПП. Ознайомлення з програмним забезпеченням. Функціональні особливості АРМ оператора автоматизованого переговорного пункту. Запуск та робота з програмою.

Матеріал підбирається викладачем у відповідності із комп'ютерно-інформаційним забезпеченням підприємств зв'язку та виробничих підрозділів.

Тема 3. Характеристика обладнання для організації обміну пошти

Перелік основних факторів, які необхідно враховувати при організації обміну пошти. Штучний та груповий обмін, перелік обладнання що використовується. Типові вікна обміну пошти. Стрічкові конвеєри. Класифікація стрічкових конвеєрів, призначення, використання на підприємствах поштового зв'язку. Конструкція, основні відомості про вузли, які входять до складу телескопічних стрічкових конвеєрів.

Характеристика обладнання для обміну пошти групами (конструкція контейнерів, завантажувально-розвантажувальні термінали).

**Типова навчальна програма
з виробничого навчання та виробничої практики**

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
I. Виробниче навчання		
1	Безпека праці та пожежна безпека в навчальній майстерні	6
2	Екскурсія на базові підприємства	6
3	Прийоми обслуговування виробничого обладнання	12
4	Освоєння клавіатури пристроїв введення інформації	12
5	Виконання операцій з надання послуг копіювального центру	12
6	Приймання, обробка та вручення внутрішніх простих і рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей	6
7	Приймання, обробка та видача внутрішніх відправлень з оголошеною цінністю	6
8	Приймання, обробка та видача внутрішніх посилок	6
9	Приймання, обробка та видача внутрішніх поштових відправлень: урядових, з повідомленням про вручення, вручити особисто, військових, АВІА	12
10	Приймання, обробка, вручення простих та рекомендованих міжнародних листів, поштових карток, бандеролей, дрібних пакетів, відправлень з оголошеною цінністю	18
11	Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок	12
12	Приймання, обробка та вручення міжнародних відправлень з повідомленням про вручення, з посильним, авіа	6
13	Приймання, обробка та відправка групових поштових відправлень внутрішніх та міжнародних	6
14	Приймання передплати на періодичні видання. Переадресування, анулювання передплати	6
15	Відправлення, обмін та одержання пошти. Оформлення порушень та несправностей, виявлених при перевірці пошти	12
16	Встановлення адреси одержувача, зберігання, досилання, повернення поштових відправлень, обробка невручених поштових відправлень	6
17	Приймання телеграм від відправників у касі телеграфу та передавання їх по каналах зв'язку	18
18	Оброблення вхідних телеграм у кінцевому пункті	18
19	Приймання платежів	6
20	Надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку	12
21	Приймання, обробка та оплата грошових переказів внутрішніх та міжнародних, перерахування грошових коштів на розрахункові рахунки юридичних осіб	18
22	Приймання, обробка та вручення поштових відправлень з	6

	післяплатою	
23	Виплата пенсій та грошових допомог	12
24	Приймання та оброблення замовлень на послуги документального зв'язку	12
25	Надання інших послуг поштового зв'язку	12
26	Початок та кінець операційного дня. Облік та зберігання виробничої документації, поштових відправлень, грошових сум та цінностей	12
	Всього годин:	270
II. Виробнича практика		
1	Ознайомлення з об'єктом зв'язку, робочим місцем, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	7
2	Виконання робіт оператора телекомунікаційних послуг 2 класу	336
3	Кваліфікаційна пробна робота	7
	Усього годин:	350
	Разом:	620

Тема 1. Безпека праці та пожежна безпека в навчальній майстерні

Ознайомлення учнів з навчальною майстернею; розміщення учнів по робочих місцях; ознайомлення учнів з організацією робочого місця, порядком отримання і здачі експлуатаційних матеріалів і посібників.

Ознайомлення з режимом роботи, формами організації праці та правилами внутрішнього розпорядку в навчальних майстернях.

Ознайомлення учнів із кваліфікаційними вимогами до робітника.

Вимоги безпеки праці, виробничої санітарії та гігієни в майстернях і на робочих місцях. Причини травматизму, види травм. Заходи попередження травматизму. Основні правила й інструкції з охорони праці; їх виконання. Основні правила електробезпеки. Вимоги безпеки праці при виконанні робіт з використання ПЕОМ, на касовому апараті. Пожежна безпека. Причини виникнення пожежі у приміщеннях навчальних закладів. Заходи попередження пожеж. Правила користування електроприладами, електроінструментом; вимкнення електромережі; заходи запобігання при використанні пожежонебезпечними рідинами і газами. Правила поведінки учнів при пожежі. Порядок виклику пожежної команди. Правила користування первинними засобами пожежогасіння. Будова і застосування вогнегасників та внутрішніх пожежних кранів.

Тема 2. Екскурсія на базові підприємства

Інструктаж з охорони праці та БЖД. Навчально-виховна мета екскурсії. Ознайомлення з виробничою структурою та характером роботи підприємства. Ознайомлення учнів з їх майбутньою діяльністю під час проходження виробничої практики та після закінчення училища. Бесіда з робітниками підприємства. Ознайомлення з роботою випускників училища – кращих працівників.

Тема 3. Прийоми обслуговування виробничого обладнання

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця. Ознайомлення з вимогами до роботи на телеграфних апаратах різних типів, персональних електронно-обчислювальних машинах (ПЕОМ), електронних контрольно-касових апаратах (ЕККА) різних видів, електронних вагів (ЕВ), факсимільних апаратах (ФА) та інших видах обладнання.

Ознайомлення учнів з будовою обладнання АРМ оператора телекомунікаційних послуг.

Відпрацювання прийомів заправлення паперової, фарбувальної і касової стрічок, рулонного паперу, встановлення картриджів у принтери різних типів. Відпрацювання прийомів перевірки робочого стану технічного обладнання, усунення нескладних несправностей.

Тема 4. Освоєння клавіатури пристроїв введення інформації

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця.

Виробнича гімнастика. Ознайомлення з правилами посадки за ПЕОМ (телеграфним апаратом). Вивчення функціональних клавіш ТА, ПЕОМ.

Вивчення постановки рук і пальців на клавіатурі. Відпрацювання і виконання вправ з маніпулювання на клавіатурі «сліпим» методом з одночасним зоровим контролем.

Друкування вправ. Друкування вправ і текстів, написаних латинським шрифтом.

Тема 5. Виконання операцій з надання послуг копіювального центру

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця.

Ознайомлення учнів з обладнанням та порядком надання послуг: копіювання, друку, брошурування, тиснення, тиражування, сканування, ламінування, запису на носії інформації.

Виконання робіт: копіювання, друку, брошурування, тиражування, сканування, ламінування, запису на носії інформації.

Тема 6. Приймання, обробка та вручення внутрішніх простих і рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та адресуванні поштових відправлень. Організація робочого місця.

Адресування письмової кореспонденції. Оброблення листів і поштових карток, вилучення з поштових скриньок. Підбір кореспонденції під адресу і сортування по видах: листи, поштові картки, бандеролі. Вручення простої і рекомендованої кореспонденції. Сортування кореспонденції на групи: внутрішні, міжнародні.

Перевірка правильності оплати марками. Оформлення листів і бандеролей в забрудненій, розірваній оболонці, вилучених із поштових скриньок. Штемпелювання кореспонденції. Передача кореспонденції на сортування. Приймання і оброблення рекомендованої кореспонденції. Приймання рекомендованої кореспонденції. Перевірка правильності упакування, адресування і оплати, уточнення пункту призначення за алфавітним списком, з'ясування п'ятизначного індексу.

Запакування рекомендованих бандеролей в поліетиленову оболонку при наявності машини для зварювання поліетиленової плівки. Виписка квитанції (друк касового чеку). Оформлення прийнятих рекомендованих відправлень, гасіння марок, наклеювання ярлика ШКІ, передача рекомендованих відправлень на відправку. СОРТУВАННЯ рекомендованої кореспонденції, РЕЕСТРАЦІЯ в супровідних документах, в'язка в постпакети, запакування в мішки. Приписування мішків до накладної ф.16.

Продаж знаків поштової оплати (марок, конвертів). Видача кореспонденції «До запитання». Оброблення вхідних простих і рекомендованих поштових відправлень в поштових вузлах. Розпакування мішків з кореспонденцією. Перевірка рекомендованих постпакетів по зведеному реєстру. Направлення засланих постпакетів. Розпакування постпакетів. Перевірка рекомендованих відправлень за супровідними документами. Штемпелювання кореспонденції. Оформлення несправних листів і бандеролей. СОРТУВАННЯ кореспонденції в поштових вузлах по доставочних підприємствах і своїх доставочних дільницях та робочих місцях. Видача поштових відправлень «до запитання» і через абонентські (поштові) скриньки, доставка через МСП та інші. РЕЕСТРАЦІЯ в книзі ф.8 рекомендованих листів і бандеролей, повідомлень на цінні листи з путівками, повідомлень на посилки, адресованих установам і організаціям, «До запитання», а також всіх повторних повідомлень. Облік і видача рекомендованих відправлень листоношам під розписку. Приймання звітності від листоноші, перевірка книги ф.8 і не вручених відправлень. Перевірка правильності оформлення повідомлень про вручення, рекомендованих листів з відміткою «вручити особисто». Оформлення і відправлення повідомлень про вручення рекомендованих листів і бандеролей.

Тема 7. Приймання, обробка та видача внутрішніх відправлень з оголошеною цінністю

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Запакування листів і бандеролей з оголошеною цінністю. Приймання ц/б, ц/л в розкритому вигляді.

Звірка вкладення листів і бандеролей з записами в описі Ф.107. Перевірка правильності складання опису ф.107, перевірка вірності адресування. Опечатування відправлень з оголошеною цінністю. Оформлення ярликом ШКІ та нанесення службових відміток. Правила ведення зошита ф.1. тарифікація та оформлення квитанцій на прийняті листи і бандеролі з оголошеною цінністю. Передача їх на відправку.

СОРТУВАННЯ, приписка до накладної ф.16. Запакування у страхові мішки. Оформлення мішкових ярликів. Приписка страхових мішків до загальної накладної. Відправка прийнятих від клієнтів листів і бандеролей з оголошеною цінністю.

Отримання страхових мішків на підприємстві зв'язку місця призначення. Поіменна перевірка по накладній ф.16. перевірка цілості мішка і печатки.

Розпакування страхового мішка. Перевірка вкладення по внутрішніх накладних ф. 16. Перевірка зовнішнього стану і ваги одержаних листів і бандеролей.

Штемпелювання та привласнення вхідних номерів одержаним відправленням. Складання акту ф.51, повідомлення ф.30 на дефекти, які були виявлені при перевірці вхідної страхової пошти. Виписка повідомлень ф.22 для сповіщення адресата. Передача відправлень до комори на зберігання. Видача ц/л, ц/б листоношам в доставку з обов'язковою реєстрацією в книзі ф.55. Вручення ц/л, ц/б на підприємстві зв'язку та на дому. Приймання плати за зберігання.

Тема 8. Приймання, обробка та видача внутрішніх посилок

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Приймання посилок від населення, перевірка правильності упакування, адресування, заповнення бланків супровідних адрес ф.116.

Перевірка вкладення з описом ф.107 при відправленні посилок з описом вкладення. Оформлення опису в двох примірниках. Звірення адреси, суми цінності, вказаної на посилці на бланку ф. 116. упакування, перев'язування та опечатування посилок.

Приймання посилок від підприємств, установ, організацій, їх зважування. Оформлення посилок і бланків ф.116, наклеювання ярлика ШКІ, а в необхідних випадках «Обережно», «Фрукти» та інші. Виписка квитанції із зошита ф.1. Складання окремих накладних ф.16 на прийняті посилки. Передача їх на обробку і відправку. Запакування високоцінних та дрібних посилок в страхові мішки.

Оброблення вхідних посилок, приймання у сховище по накладній ф.16 з перевіркою зовнішнього стану. Перевірка супровідних адрес з накладною ф.16, посилки з бланками. Перевірка ваги кожної посилки. Оформлення накладних. Штемпелювання супровідних адрес. Проставляння на ф.116 ребрі кожної посилки вхідного номеру.

Розміщення вхідних посилок у коморі. Передача повідомлень в доставку, в картотеку «До запитання». Зберігання бланків ф.116 в картотечі. Оформлення несправностей, які виявлені при прийманні посилок у сховище (повідомлення ф.30, акт ф.51).

Видача посилок на підприємстві зв'язку. Перевірка документів, які засвідчують особу адресата. Зважування посилки. Видача одержувачу квитанції ф.47 при прийнятті коштів за зберігання. Розпакування і перевірка вкладення посилки за описом ф.107. оформлення повідомлення на видану посилку. Оформлення несправностей, виявлених в момент видачі посилки, складання актів ф.51.

Видача посилок для доставки на додому (при наявності такої можливості у підприємстві зв'язку). Реєстрація посилок в книзі ф.55. перевірка ваги і справності оболонки, перев'язу, печатки. Приймання звітності від листонош після повернення з доставки.

Сортування повідомлень на видані посилки, зберігання їх в картотеці. Особливості приймання, оброблення і видачі посилок з фруктами і овочами. Підшивка повідомлень на видані посилки по днях одержання і вхідних номерах.

Тема 9. Приймання, обробка та видача внутрішніх поштових відправлень: урядових, з повідомленням про вручення, вручити особисто, військових, АВІА

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та адресуванні поштових відправлень. Організація робочого місця.

Приймання, опрацювання поштових відправлень урядових. Ознайомлення з переліком осіб, яким надано право відправляти поштові відправлення в розряді "Урядові".

Приймання цих відправлень позачергово, або на виділеному робочому місці. Перевірка вірності оформлення відправлень урядових, списків ф.103-1. Розписка на списку про прийняття звичайних урядових листів та бандеролей. Штемпелювання поштових відправлень. Штемпелювання урядової кореспонденції. Приписка "Урядових" поштових відправлень до окремих реєстрів ф.11. Запакування урядової кореспонденції у постпакети та мішки. Оформлення мішків ярликами Ф-18. Опрацювання урядових відправлень на підприємстві зв'язку місць призначення. Запис урядових відправлень до книги ф.8 або реєстру ф.11. Вручення урядової кореспонденції.

Приймання, оброблення та вручення поштових відправлень з повідомлення про вручення. Приймання поштових відправлень з поштовим та електронним повідомленням про вручення. Перевірка правильності заповнювання бланку Ф-119. Зазначення номеру квитанції, дати подання на бланку ф.119. Виписування квитанції з зошита ф.1, 5 із зазначенням в графі "особливе призначення" з *повідомленням*, і яким саме. Прикріплення повідомлення до відправлення. Приймання послідуєчого повідомлення про вручення та його відправлення на підприємство зв'язку місця призначення. Електронний запит про вручення поштового відправлення, яке було раніше надіслане. Тарифна плата за повідомлення про вручення. Порядок оплати повідомлень. Одержання поштових відправлень з повідомленням про вручення. Перевірка правильності оформлення цих повідомлень.

Відокремлення повідомлень від поштових відправлень (крім рекомендованих і ц/л з позначкою «вручити особисто», та переказів Держбанку), повісток (повідомлень) МВС, судово-слідчих органів, а також бандеролей у поліетиленових оболонках.

Доставка та вручення поштових відправлень з повідомленням про вручення. Перевірка наявності дати вручення та особистого підпису на повідомленні після повернення листонош з доставки. Оформлення повідомлення та відправка його за призначенням.

Приймання, оброблення та видача авіа відправлень. Приймання відправлення, перевірка правильності адресування, в які саме міста можливо відправляти авіа відправлення. Перевірка правильності зворотної адреси.

Виписка квитанцій ф.1. Оформлення відправлень для пересилки авіа та комбінованим способом (наклейка ярлика ф.6, або відбиток штампа). Приписка до супровідних документів. Закладання відправлень в мішки, відправка. Отримання, оброблення та вручення авіа відправлень на підприємстві місця призначення.

Приймання, оброблення вихідних військових відправлень. Перевірка, куди належать відправляти військові відправлення. Приймання кореспонденції від військових частин, оброблення та відправка її за призначенням. Оплата за пересилку військових відправлень.

Безоплатні військові відправлення та їх оформлення. Приймання, оброблення посилок з одягом осіб, які призвані на строкову військову службу. Приписка військових відправлень.

Приймання і оброблення вхідних військових відправлень. Видача кореспонденції військовим листоношам. Запис рекомендованих відправлень до книги ф.8. Видача доплатних поштових відправлень. Видача посилок та страхових відправлень військовому листоноші особисто по разовому дорученню ф.2 або за реєстром-дорученням ф.2.

Тема 10. Приймання, обробка, вручення простих та рекомендованих міжнародних листів, поштових карток, бандеролей, дрібних пакетів, відправлень з оголошеною цінністю

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та адресуванні поштових відправлень. Організація робочого місця.

Адресування міжнародних відправлень в ближнє та дальнє зарубіжжя. Перевірка упакування, адресування, визначення ваги та плати за пересилку міжнародної кореспонденції. Штемпелювання. Оформлення рекомендованих листів, перевірка адресування і оплати. Приймання листів та бандеролей від установ та підприємств. Оформлення прийнятих рекомендованих відправлень, їх приписка до реєстру ф.11. Складання міжнародних відправлень у постпакети та мішки. Оброблення та вручення вхідних листів, поштових листівок та бандеролей. Перевірка пошти, що надійшла на підприємство зв'язку. Розпакування мішків, перевірка по реєстрах наявності листів та бандеролей, що поступили по ф.11. Сортування по доставочних дільницях, передача "до запитання" та на поштові скриньки. Доставка.

Приймання дрібних пакетів. Перевірка правильності оформлення митних декларацій Ф-СН 23, кількість примірників, передбачених Керівництвом, або ярликів Ф-СН 22 «Митниця». Також перевіряється, чи є дозвіл на обмін дрібними пакетами з країною призначення. Звірка вкладення з записами в митній декларації. Визначення ваги та зазначення ваги на оболонці та митній декларації. Виписка квитанції ф.1, приписка дрібних пакетів до накладної ф.16. Закладання у мішки та відправка.

Оброблення вхідних дрібних пакетів, звірка наявності відправлень по накладній ф.16. Виписка повідомлень ф.22. Видача дрібних пакетів на підприємстві зв'язку. Стягнення суми мита, якщо вона була нарахована

митницею. Оформлення переказу післяплати. Виписка квитанції одержувачу (друк касового чеку).

Упаковка відправлень з о/ц. Приймання вихідних відправлень з о/ц у відкритому вигляді. Перевірка правильності упакування, адресування, заповнення митної декларації. Перевірити, чи можливо пересилання цих відправлень в країну призначення, перевірка щодо обмеження суми оголошеної цінності вкладення. Оформлення відправлень з оголошеною цінністю. Опечатування, зважування, тарифікація та оформлення розрахункового документу.

Приписка відправлення з оголошеною цінністю до накладної. ф.16. Запакування їх у страхові мішки та відправка до місць міжнародного поштового обміну.

Оброблення і вручення вхідних відправлень з о/ц. Розпакування страхових мішків та оброблення вхідних відправлень в об'єктах місця призначення. Виписка повідомлень ф.22. Видача на підприємстві зв'язку з обов'язковою перевіркою зовнішнього стану оболонки, маси, а також з розпакуванням та перевіркою вкладення.

Тема 11. Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та адресуванні поштових відправлень. Організація робочого місця.

Перевірка упакування, адресування. Приймання міжнародних посилок. Визначення за «Керівництвом», чи можлива пересилка відправлення до країни призначення, чи не вкладені предмети, заборонені до пересилання. Перевірка правильності заповнення бланку супровідної адреси ф.СР-71 та митних декларацій ф.СН-23. Перевірка вкладення з записом в декларації. Переведення сум цінності в СПЗ. Зважування, тарифікація та наклейка ярликів ШКІ. Виписування квитанції, реєстрація в окремих та загальній накладній. Передача на транспортні засоби.

Одержання та оброблення страхових мішків, перевірка перев'язу, ярликів, ваги. Зазначення вхідних номерів на адресних ярликах та на накладних. ф.16. Виписка повідомлень ф.22 та передача в доставку листоноші.

Розпакування страхового мішка в присутності адресата, який прийшов за посылкою. Зважування посылки, пред'явлення адресату оглядового опису. Стягнення з адресата суми митної плати. Видача споживачу квитанції ф.5, ф.47. Перевірка правильності заповнення зворотнього боку повідомлення ф.22. Видача посылки. Відправлення переказів післяплати за призначенням.

Тема 12. Приймання, обробка та вручення міжнародних відправлень з повідомленням про вручення, з посильним, авіа

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та адресуванні поштових відправлень. Організація робочого місця.

Ознайомлення з порядком приймання, обробки, вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення.

Приймання міжнародних відправлень, з повідомленням про вручення ф.СН-07. Перевірка вірності заповнення бланку ф.СН-07 (обох частин повідомлення). Оформлення, оплата прийнятого відправлення, прикріплення бланка повідомлення до бланка супровідної адреси (поштового відправлення). Оформлення, відправка повідомлення про вручення.

Приймання, оброблення, видача міжнародних відправлень з доставкою нарочним, авіа відправлень.

Перевірка можливості приймання відправлень (нарочним у країну призначення по "Керівництву"). Приймання відправлень. Виписка квитанції із зошитів ф.1. Оформлення прийнятих відправлень. Наклейка ярликів червоного кольору «Expres» (нарочним), блакитного (авіа), формування у постпакети, направлення. Доставка вхідних відправлень нарочним, авіа.

Тема 13. Приймання, обробка та відправка групових поштових відправлень внутрішніх та міжнародних

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та адресуванні поштових відправлень. Організація робочого місця.

Ознайомлення з порядком приймання, обробки, відправки групових відправлень. Оформлення документів.

Приймання, оброблення, відправка групових відправлень. Приймання відправлень від установ. Перевірка вірності упакування, адреси, оплати, заповнення списку ф.103-1 на внутрішні відправлення. Міжнародні групові відправлення за списками (ф.103-2). Міжнародні посилки. Поіменна перевірка відправлень із записом у списках ф.103-1, 103-2. Підшивка списків.

Приймання групи посилок за одним бланком супровідної адреси.

Перевірка загальної суми переказів, підписів, відбитків печаток у списку та на акцептованому платіжному дорученні.

Оформлення списку ф.103-2. Привласнення номеру відправленню. Виписування квитанцій на внутрішні відправлення, міжнародні посилки, цінні листи, дрібні пакети. Оформлення розрахунків безготівковим шляхом.

Приписування групових відправлень. Відправка за призначенням. Підшивка списків.

Тема 14. Приймання передплати на періодичні видання. Переадресування, анулювання передплати

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Робота з каталогами періодичних видань. Приймання передплати на періодичні видання листоношами та безпосередньо на підприємстві зв'язку.

Оформлення приймання передплати на АРМ-ВЗ та вручну. Сортування карток передплати ф.СП-1 та замовлень ф.СП-5. Облік прийнятої передплати.

Відправлення замовлень до агентства в установлені терміни. Звірка карток, що надійшли з картками-замовленнями ф.СП-5. Штемпелювання, формування карток-замовлень по доставочних картках. Відправка інформації

по передплаті у відділенні зв'язку засобами електронної пошти, або на електронних носіях.

Складання списків передплатників та звірка підсумків з сортувальною таблицею. Звірка одержаних мішків та пачок з накладною та переліком ф.35.

Розкриття мішків та пачок, перевірка неповних пачок (залишків). Перевірка друку, накладних ф.33. Звірка одержаної преси з підсумковими даними сортувальних таблиць. Сортування газет та журналів на доставочних підприємствах по таблицях.

Приписка та запакування у мішки газет та журналів, які підлягають до відправки. Доставка газет та журналів передплатникам. Зберігання та видача літературних додатків до журналів. Робота з «ходовиками».

Анулювання прийнятої передплати. Оформлення переадресування на газети та журнали. Складання картки-переадресування ф.СП-5м та відправлення її за переадресуванням по передплаті до газетного вузла.

Тема 15. Відправлення, обмін та одержання пошти. Оформлення порушень та несправностей, виявлених при перевірці пошти

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при обміні пошти. Організація робочого місця.

Ознайомлення з загальним порядком відправлення пошти. Пересилання пошти у мішках та контейнерах. Винятки із загального правила: пересилка без запакування у закриті речі. Приписка поштових відправлень. Заповнення мішкових ярликів. Опечатування та опломбування закритих речей. Гранична вага страхових мішків, мішків з простою та рекомендованою кореспонденцією.

Перевірка підписів на документах та передача пошти супровіднику. Видача зброї, посвідчення ф.81, шкатулки тому, хто супроводжує пошту. Відправка пошти. Складання накладних ф.16 на адресу кожного підприємства, що знаходиться на маршруті. Обмін пошти з об'єктами зв'язку на маршруті.

Запис пошти, що належить до відправки в товарно-транспортну накладну ф.1. Видача пошти і документів супроводжуючому під розписку на копії накладної ф.24. Умови відправки пошти без супровідника. Реєстрація порушень та несправностей, виявлених при перевірці вхідної пошти. Складання актів.

Тема 16. Встановлення адреси одержувача, зберігання, досилання, повернення поштових відправлень, обробка невручених поштових відправлень

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Передача поштових відправлень для встановлення нової адреси одержувача. Приписка їх до реєстрів, доставка адресатам після встановлення місця проживання з стягненням плати.

Досилання поштових відправлень за новою адресою. Повернення пошти після закінчення терміну зберігання, по заяві, в наслідок відмови адресата від

отримання, з інших причин. Оформлення поштових відправлень і повідомлень, які належать відправити і повернути. Запакування у папір ц/л та ц/б, які надсилають або повертають, а також ті, які надійшли в поліетиленовій оболонці.

Заповнення ярликів ф.19 до посилок, які досилаються та повертаються. Приписка до накладної ф.16 посилок, які досилаються, та повертаються. Досилання і повернення поштових та електронних переказів. Складання електронних повідомлень. Видача повернених відправлень адресатам. Стягнення плати за досилання та повернення.

Досилання та повернення міжнародних поштових відправлень. Досилання міжнародних відправлень за заявами адресатів. Стягнення плати за досилання міжнародних відправлень. Приписка супровідних документів, запакування у мішки, висилання повідомлення про досилання відправлення.

Оформлення поверненого відправлення, заповнення довідки ф.20, ярлика ф.19. Відправка митних і безмитних посилок у місце міжнародного поштового обміну. Направлення запитів у місця міжнародного поштового обміну про невручення посилки. Досилання та повернення військових поштових відправлень. Заповнення довідок ф.20 та ярликів ф.19. Позначки у книзі ф.8, реєстрі-дорученні ф.2. приймання від військових частин невиданих поштових відправлень. Перевірка цілісності оболонки та перев'язу, зважування. Запис відправлень до зошита ф.1. досилання та повернення одержаних раніше грошей за перекази, оплата і пересилання таких переказів.

Зберігання внутрішніх та міжнародних посилок та інших відправлень, повернутих за адресою, вказаною відправником. Передача невручених поштових відправлень до нерозданих. Приписка нерозданих поштових відправлень. Одержання, оброблення та облік невручених поштових відправлень в місцях остаточного зберігання. Отримання мішків з неврученими поштовими відправленнями, запис до книги ф.21, розпакування невручених відправлень комісією. Складання актів про розпакування. Передача у відповідну організацію цінних речей та предметів, вилучених з не розданих поштових відправлень. Повернення відправнику чи адресату грошей, одержаних від реалізації вкладення.

Тема 17. Приймання телеграм від відправників у касі телеграфу та передавання їх по каналах зв'язку

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця.

Ознайомлення з організацією та обладнанням робочого місця для приймання телеграм, документами, посібниками та інструкціями з приймання та оброблення телеграм на підприємствах зв'язку, тарифами для визначення вартості оплати телеграм.

Приймання та оформлення телеграм (внутрішніх, міжнародних та адресованих до країн СНД) від відправників всіх категорій та видів у касі телеграфу. Підрахунок слів у телеграмах, тарифікація та визначення вартості оплати телеграм. Правила користування Списками маршрутних індексів підприємств зв'язку, алфавітним списком країн територій світу.

Приймання та оформлення телеграм від підприємств, установ та організацій за готівку та в рахунок внесеного авансу. Підрахунок слів у телеграмах, тарифікація та визначення вартості оплати телеграм. Оформлення опису (ф. 33) телеграм, поданих у рахунок внесеного авансу..

Оброблення телеграм при обміні по телефону між підприємствами зв'язку. Ведення службової розмови, запис, повторення.

Ознайомлення з форматом перфорації телеграм, порядком передачі телеграм.

Перфорація внутрішніх та міжнародних телеграм згідно встановленого формату на відповідний носій. Передача телеграм у центр комутації повідомлень (ЦКП).

Виконання виробничих операцій на автоматизованому робочому місці (телеграфному апараті, персональній електронно-обчислювальній машині, електронному контрольно-касовому апараті).

Тема 18. Оброблення вхідних телеграм у кінцевому пункті

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця з приймання вхідних телеграм.

Ознайомлення з бланками різних типів (за пріоритетом) для приймання телеграм, порядком приймання телеграм на телеграфних апаратах і АРМ-вз.

Оформлення бланків вхідних телеграм різних категорій та видів, журнальних записів, апаратного журналу. Корегування телеграм перед доставкою. Підтвердження приймання позакатегорійних телеграм. Оброблення телеграм всіх категорій та видів в експедиції перед доставкою. Оформлення експедиторських карток, виписування розписок.

Складання та виконання службових телеграм. Виконання службового листування.

Підбір і підшивка телеграм, розписок на вручені телеграми. Визначення наявності телеграм для попередження їх втрати та уповільнення. Контроль та перевірка дотримання контрольних термінів оброблення телеграм. Виявлення та облік браку при обробці телеграм. Ознайомлення з заходами для виявлення та попередження браку, порушень інструкцій при обробці телеграм.

Приймання телеграфної документації на зберігання. Ознайомлення з порядком зберігання і знищення телеграфної документації.

Виконання виробничих операцій на автоматизованому робочому місці (телеграфному апараті, персональній електронно-обчислювальній машині).

Тема 19. Приймання платежів

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця.

Ознайомлення учнів із порядком приймання платежів різних видів (за комунальні та інші послуги); робота з бланками типових форм платіжних документів; перевірка правильності оформлення грошових і платіжних документів по всіх видах операцій. Порядок приймання платежів, зарахованих в прибуток бюджету, страхових платежів і порядок оформлення по них операцій.

Виконання касових операції з приймання, оформлення платежів. Порядок нарахування пені за прострочену платню. Заповнення типових форм платіжних документів.

Виконання касових операції з приймання комунальних платежів на АРМ оператора.

Тема 20. Надання послуг міжміського та міжнародного телефонного зв'язку

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця.

Приймання, оброблення замовлень на міжміські та міжнародні телефонні розмови (МТР). Оформлення документації при виконанні операцій з надання міжміських телефонних розмов (МТР) по системі замовлень.

Стандарт службової розмови з телефоністкою МТС при передачі замовлень.

Тарифікація замовлень, розрахунок з абонентом. Складання телеграм-повідомлень з позначкою «Розмова».

Виконання операцій з надання послуг автоматичного міжміського телефонного зв'язку. Тарифікація, розрахунок з абонентом.

Виконання виробничих операцій на АРМ з приймання та оброблення замовлень на МТР.

Ведення звітної документації.

Тема 21. Приймання, обробка та оплата грошових переказів внутрішніх та міжнародних, перерахування грошових коштів на розрахункові рахунки юридичних осіб

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Приймання від відправника заадресованого бланку звичайного (термінового) переказу. Перевірка правильності заповнення бланку і адреси одержувача. Анкетування відправника в межах проведення фінансового моніторингу. Прорахунок прийнятих грошей. Визначення плати за пересилку. Оформлення переказів. Приймання та оформлення переказів на АРМ ППЕП. Приймання, обробка та передача міжнародного переказу в національній та іноземній валюті. Видача розрахункового документу.

Приймання переказів від установ, підприємств, організацій. Перевірка правильності заповнення і оформлення списків ф.103-1, прийнятих переказів. Виписка квитанцій із зошита ф.5. Передача на контроль прийнятих переказів.

Сортування вихідних переказів і приписка їх до реєстру ф.11. Контроль вихідних переказів. Передача електронного переказу до ІРД з попереднім оформленням ел.пов. Ф.121.

Обробка та передача на контроль вхідних переказів. Зберігання переказів до їх оплати. Оплата поштових переказів. Видача листоношам в доставку переказів, які були прийняті з оплаченою доставкою; реєстрація їх в книзі ф.55. Оплата переказів готівкою на підприємстві та на дому. Перевірка документа, який засвідчує особу адресата. Видача грошей адресату. Приймання звітності від листонош після повернення з доставки.

Оформлення результатів доставки переказів в книзі ф.55. Запис оплачених переказів в реєстр ф.10. Підведення підсумків в реєстрах ф.10 в кінці дня і по закінченні звітнього періоду. Перерахування переказів на рахунки адресатів в установах Держбанку.

Оплата переказів за актами, складання актів. Контроль оплачених переказів. Досилання засланих переказів. Повернення переказів, що не були оплачені одержувачам.

Виконання операцій з приймання від відправника заадресованого бланку міжнародного переказу разом з грошима. Ідентифікація особи відправника. Перевірка правильності заповнення бланку і адреси одержувача. Прорахунок прийнятих грошей.

Оформлення бланку переказу, нанесення службових відміток, нарахування плати за пересилку, видача квитанції. Підготовка до передачі прийнятих переказів. Обробка вхідних міжнародних переказів. Оплата міжнародних переказів.

Тема 22. Приймання, обробка та вручення поштових відправлень з післяплатою

Інструктаж з охорони праці. Організація робочого місця. Приймання, опрацювання та видача відправлень з післяплатою. Перевірка правильності упакування, адресування, заповнення бланку переказу післяплати (комбінованого бланку при відправці посилок). Перевірка заповнення переказу післяплати та відповідності адреси відправника, зазначеної на бланку. Запис відправлень з післяплатою в зошит ф.1. Оформлення відправлень з післяплатою та їх відправка.

Опрацювання вхідних поштових відправлень з післяплатою. Перевірка по накладних ф.16. Порівняння реквізитів, зазначених на оболонці відправлення та бланку переказу післяплати. Складання нового переказу (дублікату) на випадок одержання поштового відправлення без переказу післяплати. Виписка повідомлень ф.22, видача в доставку. Видача на підприємстві зв'язку поштових відправлень з післяплатою. Оформлення бланків переказів післяплати при внесенні одержувачем відповідної суми. Передача на касу приймання переказів. Оформлення квитанцій із зошита ф.5. Контроль за своєчасним і повним відправленням сум післяплати.

Тема 23. Виплата пенсій та грошових допомог

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Одержання відомостей і разових доручень у РВЗ від відділів соціального захисту населення з попередньою припискою до реєстрів. Перевірка вірності оформлення відомостей і доручень. Запис до реєстру ; відправка до відділень зв'язку. Перевірка одержаних відомостей, замовлення коштів. Перша виплата пенсій, виписка даних про паспорт і розписка пенсіонерів на відомості. Реєстрація виплатних документів і готівки в книзі ф.55 при видачі пенсій, матеріальних допомог листоноші в доставку.

Виплата пенсій через банківську систему. Виплата матеріальної допомоги на поховання.

Приймання звіту від листоноші після повернення з кожної доставки. Контроль оплачених відомостей і разових доручень. Запис оплачених доручень в реєстр ф.10-а; контроль цих реєстрів на поштамті і передача звітності по виплаті пенсій в відділи соцзабезпечення. Розрахунки з органами соцзабезпечення за виконання операцій по пенсіях та допомогах. Звітність підприємств зв'язку за сплачені суми пенсій та допомоги.

Тема 24. Приймання та оброблення замовлень на послуги документального зв'язку

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця. Ознайомлення з організацією та обладнанням робочого місця для надання послуг документального зв'язку (факс, електронна пошта, Інтернет тощо), з бланками, документами, посібниками і керівництвами для надання послуг. Ознайомлення з тарифами для визначення вартості оплати послуг. Приймання, оброблення замовлень на послуги документального зв'язку всіх видів. Тарифікація замовлень, розрахунок з користувачами. Виконання операцій з передачі та приймання факсимільних повідомлень, повідомлень електронною поштою тощо. Ведення первинного обліку, звітної документації. Ведення обліку і систематизації документації у виробничих архівах філіалів підприємства.

Тема 25. Надання інших послуг поштового зв'язку

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Виплата пенсії та грошової допомоги у відділеннях поштового зв'язку через вкладні рахунки пенсіонерів, відкриті в банках; приймання готівкових коштів для зарахування на ці рахунки (відкриття пенсійних рахунків та їх закриття, поповнення рахунків, порядок оплати готівкових коштів). Виплата грошових переказів, відправлених по міжнародних платіжних системах.

Оформлення кредитних договорів. Надання послуг з погашення кредитів. Надання фото послуг поштою, послуга «Ліки на замовлення».

Ознайомлення учнів з каталогами товарів широкого вжитку (товари поштою), організацією доставки товарів поштою. Робота з каталогами.

Надання послуг комісійної торгівлі. Виплата коштів за лотерейними білетами.

Тема 26. Початок та кінець операційного дня. Облік та зберігання виробничої документації, поштових відправлень, грошових сум та цінностей

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Приймання від начальника або від його замісника квитанційних зошитів та іменних речей, скриньки з авансом знаків поштової оплати. Підготовка експлуатаційних матеріалів, документів та засобів оргтехніки. Підготовка календарного штемпеля на дату поточного дня та відповідну годину.

Кінець операційного дня. Підрахунок підсумків в квитанційних зошитах. Здача документації начальнику або заступнику, підбиття підсумків руху поштових відправлень за операційний день в реєстрах ф.11 та накладних ф.16. Поповнення авансу знаків поштової оплати

Оформлення звіту по касових операціях, складання касових довідок ф.МС-42, передача контролюючій особі наявних грошей, акцептованих платіжних доручень, чеків з лімітованих та не лімітованих книжок.

Оформлення видаткових касових операцій, складання ф.КО-2. Звіт оператора зв'язку в кінці дня. Відповідальність оператора за надання касових операцій.

Виконання операцій закінчення операційного дня та складання касової звітності. Ведення касової книги і зняття показників лічильників. Підрахунок суми виручки за день, звірення її з показниками лічильників касових апаратів і документами. Ведення книги обліку розрахункових операцій.

II. Виробнича практика

1. Ознайомлення з об'єктом зв'язку, робочим місцем, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці підприємства). Ознайомлення учнів з устаткуванням і виробничим процесом, з початком і закінченням робочого дня оператора телекомунікаційних послуг 2-го класу. Ознайомлення з організацією планування праці і контролю якості робіт. Інструктаж з охорони праці безпосередньо на робочому місці оператора телекомунікаційних послуг 2-го класу.

2. Виконання робіт оператора телекомунікаційних послуг 2 класу

За час виробничої практики учень (слухач) самостійно виконує роботи оператора телекомунікаційних послуг 2-го класу у відповідності з кваліфікаційною характеристикою. Роботи виконуються на основі нормативних документів з використанням новітніх технологій надання послуг зв'язку; найбільш ефективного використання робочого часу; економних витрат матеріалів, електроенергії тощо.

Примітка: детальна програма виробничої практики розробляється кожним навчальним закладом окремо з урахуванням сучасних технологій, новітніх устаткувань та матеріалів, умов виробництва, за погодженням з підприємствами-замовниками кадрів, та затверджується в установленому порядку.

Кваліфікаційна пробна робота

Приклади робіт

1. Прийняти плату за комунальні послуги.
2. Прийняти, обробити та оплатити грошові перекази в національній валюті.
3. Прийняти, оформити вихідну цінну бандероль, підготувати до відправки.
4. Прийняти вихідні внутрішні телеграми різних видів та категорій.
5. Прийняти, оформити та передати повідомлення використовуючи факсимільне обладнання.
6. Прийняти та обробити вхідну рекомендовану та страхову пошту.
7. Виплатити пенсії та грошові допомоги за відомостями.
8. Прийняти та підготувати до відправки групу реєстрованих поштових відправлень від юридичної особи.
9. Прийняти та виконати замовлення на міжміські та міжнародні телефонні розмови.
10. Прийняти, оформити вхідний цінний лист, вручити адресату.
11. Прийняти, оформити вихідні міжнародні телеграми.
12. Скласти службовий запит на прийняту вхідну дефектну телеграму.
13. Прийняти і оформити плату за послуги електрозв'язку.
14. Прийняти та оформити дрібний пакет.
15. Запакувати, оформити та відправити страховий мішок.
16. Прийняти, оформити і відправити в доставку вхідні телеграми різних видів та категорій.
17. Прийняти, оформити та передати повідомлення електронною поштою.
18. Виконати облік наданих послуг та прийнятих коштів за їх надання в кінці робочого дня (зміни).
19. Прийняти вихідні внутрішні телеграми в касі телеграфу та по телефону, передати їх каналами зв'язку.
20. Скласти службову телеграму про вручення внутрішньої телеграми з повідомленням про вручення.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

ЗНАЄ, РОЗУМІЄ:

накази, інструкції, розпорядження та інші нормативні документи щодо надання послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку;

основи законодавства щодо правового регулювання у сфері зв'язку, захисту прав споживачів та розрахунково-касових операцій;

основні види послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку, технології їх надання;

будову устаткування (технічних засобів), що використовуються у роботі та правила роботи на ньому, програмне забезпечення, що використовується у роботі;

чинні тарифи на надання послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку;

правила оформлення (складання) технічної та звітної документації щодо використання технічних засобів зв'язку, роботи з клієнтами, розрахунково-касових операцій;

правила правопису українською мовою та використання латинського шрифту при написанні назв (термінів, понять) українською мовою у відповідних випадках;

норми та правила охорони праці, правила протипожежного захисту.

УМІЄ:

Раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці згідно з вимогами правил і норм охорони праці, виробничої санітарії і гігієни, протипожежного захисту;

надавати клієнтам послуги поштового та телекомунікаційного зв'язку із використанням відповідних технічних та програмних засобів;

виконувати розрахункові операції з клієнтами за надані послуги. Видавати і приймати від клієнтів грошові кошти, переказ яких здійснюється із застосуванням засобів поштового та телекомунікаційного зв'язку;

виконувати на замовлення клієнта підключення до телефонних або електронних мереж за допомогою спеціальних пристроїв та устаткування і забезпечувати умови для самостійного приймання або надання інформації (здійснення спілкування).

Здійснювати введення, відправлення, приймання та обробку інформації із застосуванням різних засобів телекомунікаційного зв'язку.

Контролювати коректну роботу технічних та програмних засобів телекомунікаційного та поштового зв'язку та періодично здійснювати їх технічне обслуговування, усувати дрібні несправності відповідного устаткування або оформлювати заявки на їх ремонт відповідними службами.

Наприкінці робочої зміни здійснювати здавання грошових коштів згідно з установленим порядком. Складати відповідну звітну та облікову документацію.

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		3	
3.	Електронні ваги		2	
4.	Сканер		2	
5.	Факсимільний апарат		1	
6.	Реєстратори розрахункових операцій		3	
7.	Столи	1	15	
8.	Стільці	1	15	
9.	Мультимедійний комплекс		1	
10.	Ксерокопіювальний апарат		1	
11.	Ламінатор, біндер		1	
12.	Калькулятори	1	15	
13.	Каталоги	за необхідністю	за необхідністю	
14.	Бланки	за необхідністю	за необхідністю	
15.	Інструкції	згідно тем	згідно тем	
16.	Папки з зразками бланків різних форм	згідно тем	згідно тем	
17.	Довідник з поштової індексації населених пунктів України		4	
18.	Програмне забезпечення	за необхідністю	за необхідністю	
19.	Посилкові ящики різних розмірів	за необхідністю	за необхідністю	
20.	Конверти різних типів та розмірів	за необхідністю	за необхідністю	



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

***Державний стандарт
професійно-технічної освіти***

ДСПТО 4229 J.61.00 - 2016
(позначення стандарту)

Професія: Оператор телекомунікаційних послуг

Код: 4229

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

Київ - 2016

**Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника
професійно-технічного навчального закладу**

(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку
кваліфікованих робітників)

- 1. Професія:** 4229 Оператор телекомунікаційних послуг
(код, назва професії)
- 2. Кваліфікація:** оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу
(рівень кваліфікації-розряд, клас, категорія)
- 3. Кваліфікаційні вимоги**

Повинен знати: нормативні документи щодо порядку роботи з особливо важливою (конфіденційною) інформацією; порядок здійснення поштового та телекомунікаційного зв'язку із зарубіжними країнами; правила митного оформлення під час приймання поштових відправлень за кордон; основні поняття (термінологію) іноземною мовою у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку; найсучасніші види телекомунікаційного зв'язку та прийоми роботи на відповідному устаткуванні; порядок встановлення та оновлення програмного забезпечення, що використовується у засобах телекомунікаційного зв'язку; прийоми та способи нескладного ремонту (налагодження) телекомунікаційного устаткування; норми витрат експлуатаційних матеріалів при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку; норми часу на виконання різних операцій з надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку; основи трудового законодавства.

Повинен уміти: надавати клієнтам послуги із застосуванням найсучасніших видів телекомунікаційного зв'язку, використовуючи відповідні технічні та програмні засоби. Здійснювати передавання (приймання) засобами поштового та телекомунікаційного зв'язку інформації, що має конфіденційний або особливо важливий характер, у разі необхідності, здійснювати її шифрування із дотриманням установленого порядку. Здійснювати приймання та оформлення поштових відправлень за кордон, оформлювати відповідну документацію та здійснювати спілкування з клієнтами із застосуванням основних понять (термінології) у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку іноземною мовою. Контролювати роботу інших, менш кваліфікованих, працівників та надавати їм необхідну консультативну допомогу. Вирішувати спірні (конфліктні) питання із клієнтами. У межах своєї компетенції встановлювати, налагоджувати та оновлювати програмне забезпечення, що використовується у технічних засобах телекомунікаційного зв'язку. Контролювати витрати експлуатаційних матеріалів (бланків) при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку. Складати відповідну звітну та облікову документацію.

4. Загальнопрофесійні вимоги

Повинен:

- а) раціонально та ефективно організовувати працю на робочому місці;
- б) дотримуватись норм технологічного процесу;
- в) не допускати браку в роботі;
- г) знати і виконувати вимоги нормативних актів про охорону праці й навколишнього середовища, дотримуватися норм, методів і прийомів безпечного ведення робіт;
- д) використовувати, в разі необхідності, засоби попередження і усунення природних і непередбачених негативних явищ (пожежі, аварії, повені тощо);
- е) знати інформаційні технології в обсязі, що є необхідним для виконання професійних обов'язків;
- є) володіти обсягом знань з правових питань галузі, основ ведення підприємницької діяльності, державної реєстрації суб'єктів підприємницької діяльності та трудового законодавства в межах професійної діяльності.

5. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, кваліфікації осіб

5.1. При продовженні професійно-технічної освіти

Повна або базова загальна середня освіта. Освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу, без вимог до стажу роботи.

5.2. При підвищенні кваліфікації

Повна або базова загальна середня освіта, професійно-технічна освіта або професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу; стаж роботи за професією не менше 1 року.

5.3. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу; без вимог до стажу роботи.

6. Сфера професійного використання випускника

КВЕД-2010, Секція – J, розділ – 61.00. Телекомунікації (електрозв'язок). Діяльність із надання телекомунікаційних та інших супутніх послуг.

7. Специфічні вимоги

7.1. Вік: прийняття на роботу здійснюється відповідно до законодавства.

7.2. Стать: чоловіча, жіноча (обмеження отримання професії по статевій приналежності визначається переліком важких робіт і робіт із шкідливими та небезпечними умовами праці, на яких забороняється використання праці жінок, затверджених МОЗ України № 256 від 29.12.1993).

7.3. Медичні обмеження.

Типовий навчальний план

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

Загальний обсяг навчального часу: **592** години

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Усього	З них лабораторно практичні роботи*
1	Загальнопрофесійна підготовка	96	
1.1	Основи менеджменту	17	
1.2	Іноземна мова за професійним спрямуванням	17	
1.3	Основи трудового права	17	
1.4	Інформаційні технології	34	
1.5	Резерв часу	11	
2	Професійно-теоретична підготовка	153	
2.1	Термінальні засоби телекомунікацій	68	
2.2	Технології надання послуг зв'язку	85	
3	Професійно-практична підготовка	326	
3.1	Виробниче навчання	102	
3.2	Виробнича практика	224	
4	Консультації	10	
5	Державний кваліфікаційний іспит	7	
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	582	

*Примітка. Кількість та зміст лабораторно-практичних робіт визначається навчальним закладом у межах обсягу годин, відведених на предмет.

**Перелік кабінетів, лабораторій, майстерень для підготовки
кваліфікованих робітників
за професією «Оператор телекомунікаційних послуг»**

1. Кабінети
 - Технології послуг зв'язку*
 - Іноземної мови
 - Менеджменту
 - Інформаційних технологій
 - Правових знань
 - Термінальних засобів телекомунікацій*
2. Майстерня (лабораторія)
 - Телекомунікаційних послуг*

Примітка:

для підприємств, організацій установ, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників, навчальний процес може здійснюватись при наявності кабінетів, лабораторій, майстерень позначених -*.

Для підприємств, організацій, установ, що здійснюють професійне навчання кваліфікованих робітників:

допускається зменшення кількості кабінетів, лабораторій за рахунок їх об'єднання;

індивідуальне професійне навчання кваліфікованих робітників може здійснюватися при наявності обладнаного робочого місця;
предмет «Інформаційні технології» вивчаються за згодою підприємств-замовників кадрів.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Основи менеджменту»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Менеджмент в системі організації виробництва	6
2	Комунікації в менеджменті. Прийняття рішень	3
3	Організація планування в галузі зв'язку	3
4	Маркетинг	5
	Усього годин:	17

Тема 1. Менеджмент в системі організації виробництва

Виробництво та його фактори. Поняття менеджменту, основні його функції в галузі зв'язку. Система менеджменту. Складові частини менеджменту. Концепція менеджменту. Основні функції менеджменту. Цілі в управлінні, їх типи. Основні принципи та функції управління, орієнтація на економічні методи управління. Поняття об'єкту та суб'єкту управління. Організація систем управління та їх застосування в галузі зв'язку. Структура управління в галузі зв'язку. Роль менеджера в управлінні підприємством.

Тема 2. Комунікації в менеджменті. Прийняття рішень

Суть і види комунікацій. Етапи комунікаційного процесу. Інформаційно-технологічні системи. Суть і види управлінських рішень. Вимоги до рішень. Порядок розробки й прийняття рішень.

Тема 3. Організація планування в галузі зв'язку

Задачі та принципи планування. Основні методи планування і прогнозування. Система планів в галузі зв'язку (стратегічні та тактичні). Етапи планування. Сутність бізнес-планів.

Тема 4. Маркетинг

Сутність маркетингу, функції та принципи. Мета та види маркетингових досліджень. Конкурентоспроможність товарів та послуг. Оновлення спектру послуг.

Поняття реклами. Значення реклами у сфері послуг. Основні принципи рекламного звернення. Реклама послуг в процесі обслуговування споживачів.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Іноземна мова за професійним спрямуванням»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Професійний імідж оператора телекомунікаційних послуг	4
2.	Основна термінологія для надання загальнодоступних послуг	8
3.	Обслуговування іноземного споживача	5
	Усього годин:	17

Тема 1. Професійний імідж оператора телекомунікаційних послуг

Розмовно-побутова лексика та спецтермінологія іноземної мови в ситуаційному мовленні. Перелік фраз, які допоможуть правильно звернутися до клієнта (привітатись), привернути увагу, запропонувати скористатись послугою. Тема включає такі мовні ситуації: подяка, прохання, вибачення, погодження, непогодження, сумнів, подив, симпатію, пораду, рекомендацію. Складання та ведення діалогу іноземною мовою.

Тема 2. Основна термінологія для надання загальнодоступних послуг

Основні поняття професійної термінології. Види послуг поштового зв'язку та телекомунікаційних послуг. Види та категорії поштових відправлень. Правила адресування поштових відправлень та електронних повідомлень. Правила оформлення документальних повідомлень. Вивчення основних мовленевих кліше для надання послуг, приймання плати за надані послуги, рекламування послуг в процесі їх надання.

Тема 3. Обслуговування іноземного споживача

Фрази, які допоможуть упередити конфліктну ситуацію, надати варіативності в процесі обслуговування споживача. Мовні ситуації: погодження, сумнів, симпатію, пораду, рекомендацію. Складання та ведення діалогу іноземною мовою. Складання стислих переказів іноземною мовою для можливості в подальшому висловлювати власну думку. Культура спілкування іноземною мовою з огляду на форму спілкування та межі, в які поставлені учасники ситуаційного спілкування.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Основи трудового права»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Зайнятість населення та працевлаштування	2
2	Колективний договір та колективні угоди	4
3	Нормування та оплата праці	4
4	Трудові спори	3
5	Матеріальна відповідальність суб'єктів трудових відносин	4
	Усього годин:	17

Тема 1. Зайнятість населення та працевлаштування

Поняття зайнятості громадян. Соціально-правові особливості зайнятості населення. Поняття працевлаштування та його загальні форми. Поняття, правові підстави та порядок вивільнення працівників. Пільги та компенсації при вивільненні працівників. Правовий статус безробітного.

Тема 2. Колективний договір та колективні угоди

Поняття, сторони та зміст колективно договору. Правові підстави та порядок укладання колективного договору. Сфери дії колективного договору. Контроль за виконанням колективного договору. Поняття, сторони та зміст колективної угоди. Співвідношення колективного договору та колективної угоди.

Тема 3. Нормування та оплата праці

Нормування праці як необхідна умова організації та оплати праці. Поняття та основні види норм праці. Поняття заробітної плати та основні принципи її регулювання. Державне та договірне регулювання оплати праці. Правові гарантії працівників на оплату праці.

Тема 4. Трудові спори

Поняття та причини виникнення індивідуальних трудових спорів. Основні види індивідуальних трудових спорів та їх правове регулювання. Органи, які розглядають індивідуальні трудові спори.

Тема 5. Матеріальна відповідальність суб'єктів трудових відносин

Мета та значення матеріальної відповідальності сторін трудового договору. Підстави та умови матеріальної відповідальності за трудовим правом. Види матеріальної відповідальності. Індивідуальна та колективна матеріальна відповідальність працівників. Матеріальна та моральна відповідальність підприємств зв'язку за шкоду, заподіяну працівникам ушкодженням здоров'я. Відповідальність за порушення роботодавцем права працівника на здорові та безпечні умови праці.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Інформаційні технології»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Облік даних в комп'ютерній мережі	6
2	Комп'ютерні та інформаційні системи підприємств зв'язку	8
3	Налагоджування та модернізація прикладного програмного забезпечення підприємств зв'язку	14
4	Основи електронної комерції	6
	Усього годин:	34

Тема 1. Облік даних в комп'ютерній мережі

Основні компоненти комп'ютерних мереж. Мережеві топології комп'ютерних мереж. Мережеве обладнання. Облік даних в комп'ютерній мережі. Апаратне та програмне забезпечення мереж. Доступ до мережі. Робота в локальній мережі.

Тема 2. Комп'ютерні та інформаційні системи підприємств зв'язку

Вимоги до апаратного та програмного забезпечення. Аналіз сучасних корпоративних інформаційних систем. Склад та характеристика основних елементів програмного продукту. Автоматизація основних функцій: організація, облік, контроль, координація.

Налаштування роботи пристроїв вводу-виводу інформації, периферійного обладнання. Створення та формування баз даних, запитів та звітів. Інформаційна безпека корпоративної мережі підприємства зв'язку.

Тема 3. Налагоджування та модернізація прикладного програмного забезпечення підприємств зв'язку

Адміністрування та діагностика прикладного програмного забезпечення. Програмні засоби налаштування та корекція роботи програмного забезпечення. Оптимізація роботи програмного забезпечення. Інсталяція драйверів, налагоджування апаратних пристроїв і усунення неполадок.

Тема 4. Основи електронної комерції

Розвиток електронної комерції. Електронні платіжні системи. Технології Інтернет-банкінгу. Електронні платежі та безпека. Взаємозв'язок електронної комерції із поведінкою споживача.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Термінальні засоби телекомунікацій»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Основи теорії дротового зв'язку	10
2	Голосовий зв'язок загального користування	6
3	Основи техніки телеграфного зв'язку і передавання даних	8
4	Модеми	8
5	Системи та засоби факсимільного зв'язку	8
6	Міні-АТС	6
7	Типи ліній	6
8	Комп'ютерний відеозв'язок	6
9	Особливості радіоканалів мобільного зв'язку	10
	Усього годин:	68

Тема 1. Основи теорії дротового зв'язку

Загальні положення основ теорії дротового зв'язку. Первинні параметри двопровідних однорідних кіл зв'язку. Активний опір двопровідного однорідного кола з розподіленими параметрами. Ємність двопровідного однорідного кола з розподіленими параметрами. Вторинні параметри двопровідних однорідних кіл. Хвильвий опір двопровідного однорідного кола. Вхідний опір. Спотворення в однорідних колах і причини їх виникнення.

Тема 2. Голосовий зв'язок загального користування

Характеристики звукових коливань. Звукова енергія. Потужність звукової хвилі. Оцінка якості телефонного передавання під час тестування телефонних мереж. Складова артикуляція. Еквівалент затухання за розбірливістю. Загальні принципи побудови схем телефонних апаратів.

Тема 3. Основи техніки телеграфного зв'язку і передавання даних

Дискретні повідомлення, основні параметри та характеристики. Поняття про коди, що використовуються в телеграфії. Способи телеграфування. Швидкості телеграфування. Телеграфні апарати. Принцип роботи старт-стопної системи. Типи телеграфних станцій комутації.

Тема 4. Модеми

Види модуляції для модемних з'єднань. Частотна модуляція. Амплітудна модуляція. Фазова і фазорізницева модуляція. Кількісні параметри швидкості передавання у модемних з'єднаннях. Стандарти та протоколи у модемних з'єднаннях. Протоколи взаємодії. Протоколи модуляції. Функції корекції помилок та компресії даних. Різновиди модемів.

Принцип роботи та особливість конструкції. Методи кодування мови в телекомунікаційних системах.

Тема 5. Системи та засоби факсимільного зв'язку

Основні принципи та способи факсимільного зв'язку. Стандарти і режими факсимільного зв'язку. Факсимільні апарати. Засоби відтворення зображень у факсимільних апаратах. Сканувальні пристрої факсимільних апаратів. Комп'ютерні факсимільні засоби.

Тема 6. Міні-АТС

Основні поняття про комутацію в телекомунікаціях. Типова структурна схема міні-АТС. Характеристики міні-АТС. Кількість портів. Номерна ємність. Питоме навантаження і продуктивність.

Тема 7. Типи ліній

Аналогова абонентська лінія (LSI). Стандарт DTMF. Комп'ютерна телефонія з використанням СТІ плат.

Тема 8. Комп'ютерний відеозв'язок

Відеоконференцзв'язок. Веб-камери. Принцип роботи матриць на пристроях зарядового зв'язку. Основні параметри відеокамер. Формат. Роздільна здатність. Мінімальна освітленість. Автоматичне регулювання підсилення і синхронізація.

Тема 9. Особливості радіоканалів мобільного зв'язку

Термінали для мобільного зв'язку. Характеристики середовища поширення радіохвиль. Основні поняття системи зв'язку рухомої служби. Види систем зв'язку рухомої служби. Транкінгові системи зв'язку. Блок-схема та принцип роботи дуплексної радіостанції. Територіальні системи мобільного зв'язку. Лінійні системи зв'язку. Системи персонального виклику. Глобальні системи зв'язку.

**Типова навчальна програма
з предмета
«Технології надання послуг зв'язку»**

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
1	Системи і технології інформаційного обміну	12
2	Загальна характеристика і класифікація сучасних технологій рухомого радіозв'язку	16
3	Супутниковий зв'язок	12
4	Технологія надання телекомунікаційних послуг	6
5	Порядок організації роботи з готівковими коштами	4
6	Технологія приймання, оброблення та вручення внутрішньої та міжнародної кореспонденції	8
7	Надання фінансових послуг	8
8	Організація пенсійних виплатних операцій	5
9	Закінчення робочого дня. Облік та звітність на підприємствах зв'язку	8
10	Якість роботи підприємств зв'язку	6
	Усього годин:	85

Тема 1. Системи і технології інформаційного обміну

Загальні відомості про інформаційні системи. Інформаційна система, інформаційна технологія, завдання інформаційної системи. Переваги безпаперових (електронних) технологій.

Основні елементи інформаційної системи. Основні поняття в галузі інформаційного обміну: система зв'язку; пристрій зв'язку; лінія зв'язку; канал зв'язку; первинна мережа; телефонний зв'язок; електропровідний зв'язок; волоконно-оптичний зв'язок; радіорелейний зв'язок; супутникові системи; системи прямого радіозв'язку; цифрова система передачі; структура мережі Інтернет; структура послуг мережі Інтернет.

Новітні інфокомунікаційні технології та напрямки їх розвитку.

Тема 2. Загальна характеристика і класифікація сучасних технологій рухомого радіозв'язку

Системи з вільним доступом. Професійні системи рухомого радіозв'язку. Транкінговий зв'язок. Системи безпроводових телефонів загального користування. Стільникові системи рухомого радіозв'язку. Основні характеристики наземних стільникових систем. Принципи функціонування систем стільникового радіозв'язку. Побудова мережі мобільного радіозв'язку. Загальні поняття про роумінг.

Тема 3: Супутниковий зв'язок

Організація побудови супутникових систем зв'язку. Орбіти СТСМ. Основні показники, геометричні співвідношення та вірогідні характеристики орбітальних угруповань. Зони покриття і зони радіо видимості. Характеристики космічного і наземного сегментів. Характеристики сегменту управління. Структура космічних та наземних мереж супутникових систем.

Міжнародні системи телерадіомовлення і персонального зв'язку. Характеристики космічного та наземного сегментів. Станції сполучення та термінальне устаткування. Особливості використання в Україні.

Тема 4. Технологія надання телекомунікаційних послуг

Порядок укладання угод на надання телекомунікаційних послуг. Загальні положення. Контроль за здійсненням оплати загальнодоступних телекомунікаційних послуг.

Контроль за нормами витрат експлуатаційних матеріалів при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку; контроль за виконанням нормативів та контрольних термінів в процесі надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку.

Тема 5. Порядок організації роботи з готівковими коштами

Ознайомлення з положенням «Про ведення касових операцій у національній валюті в Україні». Забезпечення збереження готівкових коштів та цінностей. Обладнання комор та сховищ. Відкриття входних дверей, комор, сховищ, металевих шаф та сейфів. Порядок ведення касових операцій. Перелік документів, за якими здійснюється облік готівкових коштів. Видача підкріплень грошових коштів на робоче місце оператора. Порядок сповіщення про відправку надлімітних залишків готівки. Порядок здавання надлімітних залишків готівки. Складання супровідних листів. Формування брезентової сумки. Порядок висилки підкріплень. Поняття про кодовані заявки. Облік руху готівкових коштів впродовж робочого дня.

Тема 6. Технологія приймання, оброблення та вручення внутрішньої та міжнародної кореспонденції

Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень різних видів та категорій. Контроль за проведенням тарифікації та оформленням супровідної документації.

Ознайомлення з правилами, інструкціями, наказами, розпорядженнями та іншими документами щодо пересилання поштових відправлень за кордон. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень різних видів та категорій. Контроль за проведенням тарифікації та оформленням супровідної документації. Особливості обробки міжнародних поштових відправлень в місцях міжнародного поштового обміну. Поняття про митний огляд поштових відправлень. Оформлення супровідної документації після митного огляду поштового відправлення.

Контроль за оформленням досилання та повернення внутрішніх та міжнародних відправлень. Контроль та передача до нерозданих поштових відправлень, що не були вручені з різних причин.

Тема 7. Надання фінансових послуг

Приймання платежів. Складання щоденної звітності за прийнятими платежами. Приймання обробка та оплата внутрішніх та міжнародних грошових переказів. Виплата переказів за актами. Складання щоденної звітності за оплаченими переказами. Особливості пересилання грошових переказів міжнародними платіжними системами (в національній та іноземній валюті). Порядок оплати таких грошових переказів. Складання щоденних звітів за переказними операціями.

Тема 8. Організація пенсійних виплатних операцій

Підготовка до виплатного періоду. Перевірка одержаних виплатних документів. Замовлення підкріплення готівки для здійснення виплатних операцій (кодування суми, що замовляється). Видача підкріплення готівкових коштів на робоче місце оператора. Контроль виплатних операцій, що здійснювались в межах ОПЗ та листоношами на дому. Складання звітності за виплатними операціями.

Тема 9. Закінчення робочого дня. Облік та звітність на підприємствах зв'язку

Виконання операцій закінчення операційного дня та складання касової звітності. Ведення касової книги і зняття показників лічильників. Підрахунок суми виручки за день, звірення її з показниками лічильників касових апаратів і документами. Ведення книги обліку розрахункових операцій. Порядок ведення касового щоденника Ф. 130.

Контроль та облік експлуатаційних матеріалів, які використовувались в процесі надання послуг. Контроль за виконанням планового завдання та ведення журналу статистичного обліку. Ведення журналу з обліку кількості внутрішніх та міжнародних поштових відправлень, наданих послуг. Облік поштових відправлень, поштових переказів, друкованих періодичних видань на робочих місцях оператора. Облік відправлень за 10 днів та за місяць оператором, сортувальником. Складання статистичного звіту начальником або заступником за місяць, заповнення бланку обліку ф.2 А. Передача даних за планом-завданням.

Тема 10. Якість роботи підприємств зв'язку

Характеристика якості продукції та якості обслуговування користувачів. Шляхи підвищення показників якості роботи підприємств зв'язку. Заходи щодо планування якості. Основні задачі виробничого контролю. Види контролю. Періодичність нормативів здійснення виробничого контролю та заходи щодо попередження недоліків в роботі. Наслідки послідуочого (наступного) контролю. Ревізії планові та раптові.

Реєстрація та виконання прийнятих скарг та заяв. Терміни виконання запитів по заявах. Права, обов'язки та відповідальність працівників за надання послуг. Відповідальність органів зв'язку за надані послуги. Забезпечення таємниці листування. Контроль за виконанням нормативів та контрольних термінів. Порядок обліку браку та порушень при обробці поштових відправлень та телеграм. Забезпечення схоронності цінностей та поштових відправлень. Порядок видачі довідок про поштові відправлення.

Умови огляду, затримання та вилучення поштових відправлень та документів судовими та слідчими органами. Вилучення переказів та грошових сум.

**Типова навчальна програма
з виробничого навчання та виробничої практики**

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
I. Виробниче навчання		
1	Безпека праці та пожежна безпека в навчальній майстерні (на робочому місці в умовах виробництва)	6
2	Прийоми обслуговування сучасного виробничого обладнання	12
3	Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень	6
4	Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень	6
5	Надання фінансових послуг	6
6	Контроль переказної звітності	6
7	Виплата пенсій та грошових допомог	6
8	Надання телекомунікаційних послуг	24
9	Приймання, розгляд, виконання скарг та заяв. Службове листування	6
10	Облік групування та систематизація документів у виробничих архівах	6
11	Початок та кінець операційного дня. Облік та зберігання виробничої документації, поштових відправлень, грошових сум та цінностей	6
12	Формування бухгалтерської та статистичної звітності	12
	Усього годин:	102
II. Виробнича практика		
1	Ознайомлення з об'єктом зв'язку, робочим місцем, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	7
2	Виконання робіт оператора телекомунікаційних послуг 1 класу	210
3	Кваліфікаційна пробна робота	7
	Усього годин:	224
	Разом:	326

Тема 1. Безпека праці та пожежна безпека в навчальній майстерні (на робочому місці в умовах виробництва)

Вимоги безпеки праці, виробничої санітарії та гігієни в майстернях, або на робочих місцях в умовах виробництва (при організації виробничого навчання на підприємстві). Основні правила й інструкції з охорони праці; їх виконання. Основні правила електробезпеки. Вимоги безпеки праці при виконанні робіт з використання ПЕОМ, на касовому апараті. Причини травматизму, види травм. Заходи попередження травматизму.

Пожежна безпека. Причини виникнення пожежі. Заходи попередження пожеж. Правила користування електроприладами, електроінструментом; вимкнення електромережі; заходи запобігання при використанні пожежонебезпечними рідинами і газами. Правила поведінки учнів при пожежі. Порядок виклику пожежної команди. Правила користування первинними засобами пожежогасіння. Будова і застосування вогнегасників та внутрішніх пожежних кранів.

Тема 2. Прийоми обслуговування сучасного виробничого обладнання

Інструктаж з охорони праці та організації робочого місця. Ознайомлення з вимогами щодо роботи на сучасному телекомунікаційному обладнанні, електронно-обчислювальних машинах (ПЕОМ), електронних контрольно-касових апаратах (ЕККА) різних видів. Ознайомлення з будовою обладнання, основними складовими автоматизованого робочого місця оператора телекомунікаційних послуг.

Відпрацювання прийомів заправлення паперової, фарбувальної і касової стрічок, рулонного паперу, встановлення картриджів у принтери різних типів. Відпрацювання прийомів перевірки робочого стану технічного обладнання, усунення нескладних пошкоджень.

Тема 3. Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень різних видів та категорій. Контроль за проведенням тарифікації та оформленням супровідної документації.

Тема 4. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Інструктаж за змістом занять та організації робочого місця. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень різних видів та категорій. Контроль за проведенням тарифікації та оформленням супровідної документації. Особливості обробки міжнародних поштових відправлень та оформлення супровідних документів в місцях міжнародного поштового обміну. Обробка поштових відправлень після митного огляду.

Тема 5. Надання фінансових послуг

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Приймання платежів. Складання щоденної звітності за прийнятими платежами. Приймання обробка та оплата внутрішніх та міжнародних грошових переказів. Виплата переказів за актами. Складання щоденної звітності за оплаченими переказами. Особливості пересилання грошових переказів міжнародними платіжними системами (в національній та іноземній валюті). Порядок оплати таких грошових переказів. Складання щоденних звітів за переказними операціями.

Тема 6. Контроль переказної звітності

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Формування бланків оплачених переказів внутрішніх та міжнародних, реєстрів ф.10, зошитів ф.5 по закінченні звітного періоду. Підбір списків ф.103-1, приписка до накладної ф.16 звітності, яка відправляється з відділення зв'язку в поштамт. Складання опису ф.57 на переказну звітність. Запакування звітності в страховий мішок. Контроль одержаної переказної звітності в поштамті, ІРД.

Тема 7. Виплата пенсій та грошових допомог

Інструктаж за змістом занять та організації робочого місця. Підготовка до виплатного періоду. Перевірка одержаних виплатних документів. Замовлення підкріплення готівки для здійснення виплатних операцій (кодування суми, що замовляється). Видача підкріплення готівкових коштів на робоче місце оператора. Контроль виплатних операцій, що здійснювались в межах ОПЗ та листоношами на дому. Складання звітності за виплатними операціями.

Тема 8. Надання телекомунікаційних послуг

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання телекомунікаційних послуг. Організація робочого місця. Приймання внутрішніх та міжнародних телеграм. Приймання, обробка телеграм різних видів. Приймання замовлень на міжміські та міжнародні телефонні розмови. Приймання абонентської плати, плати за телефонні розмови за попереднім замовленням. Оформлення телеграм від організацій, підприємств, установ за готівку та безготівковим шляхом. Оформлення розрахункового документу за надану телекомунікаційну послугу. Приймання та обробка вхідних та вихідних телеграм з позначкою «Засвідчена». Приймання та порядок оброблення телеграм «Президент України», «вища урядова». Передавання та приймання телеграм каналами зв'язку. Контроль за проходженням категорійних телеграм у виробничих підрозділах. Складання та виконання службових телеграм за допомогою телеграфного коду «Зв'язок».

Вибір модему, підключення до мережі Internet за допомогою кабельного модему. Передавання повідомлень, використовуючи глобальну мережу Internet.

Підведення підсумків за наданими телекомунікаційними послугами. Складання звітності в кінці робочого дня (зміни).

Тема 9. Приймання, розгляд, виконання скарг та заяв. Службове листування

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Приймання скарг про роботу органів зв'язку, сигналів про наявність недоліків в роботі. Приймання скарг та заяв, які належать розгляду, відправка їх у вищу інстанцію. Оформлення листування при виконанні скарг та заяв. Розшук поштових відправлень за шляхом їх проходження. Виплата компенсацій за моральні та матеріальні збитки у разі неякісного надання послуг. Надання звіту за скаргами в установлені терміни.

Тема 10. Облік групування та систематизація документів у виробничих архівах

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Ознайомлення з переліком документальних матеріалів. Підготовка документів до передачі в архів. Складання переліків до здачі в архів.

Приймання документів в архів, видача документів з архіву. Вибір документів для списання по закінченню терміну зберігання. Оформлення зняття документів з обліку.

Тема 11. Початок та кінець операційного дня. Облік та зберігання виробничої документації, поштових відправлень, грошових сум та цінностей

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці. Організація робочого місця.

Порядок та місця зберігання поштових відправлень, грошових сум, запасу знаків поштової оплати та інших цінностей. Відкривання сховищ, перевірка залишку наявних грошей. Видача підкріплення грошових сум, знаків поштової оплати.

Видача квитанційних зошитів та іменних речей, скриньки з авансом знаків поштової оплати. Підготовка експлуатаційних матеріалів, документів та засобів оргтехніки. Підготовка календарного штемпеля на дату поточного дня та відповідну годину. Оформлення видаткових касових операцій, складання ф.КО-2.

Звіт оператора зв'язку в кінці дня. Підрахунок підсумків в квитанційних зошитах. Здача документації начальнику або заступнику, підбиття підсумків руху поштових відправлень за операційний день в реєстрах ф.11 та накладних ф.16. Поповнення авансу знаків поштової оплати. Перевірка руху та фактичного залишку поштових відправлень і речей на кожному робочому місці. Щоденний контроль за правильністю знаття плати по тарифах, а також за наданими послугами.

Оформлення звіту за касовими операціями, контроль касових довідок ф.МС-42, відправка надлімітних залишків готівки, акцептованих платіжних доручень, чеків з лімітованих та не лімітованих книжок до головної каси.

Виконання операцій закінчення операційного дня та складання касової звітності. Ведення касової книги і зняття показників лічильників. Підрахунок суми виручки за день, звірення її з показниками лічильників касових апаратів і документами. Ведення книги обліку розрахункових операцій.

Виконання операцій за видами робіт: групування й пакування платіжних документів; формування, пакування, оформлення грошових білетів і монет (обмін пошкоджених грошових білетів і монет). Підготовка виручки до здачі контролюючій особі. Складання щоденної звітності.

Опечатування сховищ з документами суворої звітності, матеріальними цінностями, іменними речами, грошовими сумами по закінченню операційного дня.

Тема 12. Формування бухгалтерської та статистичної звітності

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при складанні звітів. Організація робочого місця.

Складання звітів за робочу добу на РРО (касова довідка, реєстрів ф.11, ф.10, ф.10 А, накладна ф.16, касовий звіт ф.130).

Складання звітів за місяць на РРО (реєстру ф. 10,10А, звіти по виплаті пенсії та допомоги, звіти по платежах). Складання звітності по переказному господарству за робочу добу, місяць (реєстр ф.11, ф. 10).

Складання звітності по пенсійному господарству за місяць (реєстр ф. 10А, звіти пенсійному фонду, управлінню соціального захисту населення (УСЗН). Складання звітів за інші послуги на РРО та квитанційних книгах ф.47 (за окремими реєстрами).

II. Виробнича практика

1.Ознайомлення з об'єктом зв'язку, робочим місцем, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці підприємства). Ознайомлення учнів з устаткуванням і виробничим процесом, з початком і закінченням робочого дня оператора телекомунікаційних послуг 1-го класу. Ознайомлення з організацією планування праці і контролю якості робіт. Інструктаж з охорони праці безпосередньо на робочому місці оператора телекомунікаційних послуг 1-го класу.

2. Виконання робіт оператора телекомунікаційних послуг 1-го класу

За час виробничої практики учень (слухач) самостійно виконує роботи оператора телекомунікаційних послуг 1-го класу у відповідності з кваліфікаційною характеристикою. Роботи виконуються на основі нормативних документів з використанням новітніх технологій надання послуг зв'язку; найбільш ефективного використання робочого часу;

економних витрат матеріалів, електроенергії тощо.

Примітка: детальна програма виробничої практики розробляється кожним навчальним закладом окремо, з врахуванням сучасних технологій, новітніх устаткувань та матеріалів, умов виробництва, за погодженням з підприємствами – замовниками кадрів, та затверджується в установленому порядку.

Кваліфікаційна пробна робота Приклади робіт

1. Здійснити контроль прийнятої вхідної рекомендованої пошти.
2. Скласти звіт за прийнятими платежами.
3. Виконати облік руху знаків поштової оплати.
4. Оформити кодовану заявку для замовлення грошових коштів.
5. Виконати облік руху грошових коштів за касовою довідкою.
6. Здійснити контроль прийнятих переказів та передати їх для оплати.
7. Здійснити контроль тарифікації вихідних внутрішніх телеграм різних видів та категорій.
8. Прийняти, оформити та передати повідомлення, використовуючи факсимільне обладнання.
9. Скласти супровідну документацію на пошту, що підлягає передачі на автотранспорт.
10. Виплатити пенсії та грошові допомоги за відомостями.
11. Прийняти та підготувати до відправки вихідну міжнародну посилку.
12. Прийняти та виконати замовлення на міжміські та міжнародні телефонні розмови.
13. Виконати приймання та передавання електронних повідомлень.
14. Прийняти, оформити вихідні міжнародні телеграми.
15. Скласти службовий запит на прийняту вхідну дефектну телеграму.

Критерії кваліфікаційної атестації випускників

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

ЗНАЄ, РОЗУМІЄ:

нормативні документи щодо порядку роботи з особливо важливою (конфіденційною) інформацією;

порядок здійснення поштового та телекомунікаційного зв'язку із зарубіжними країнами; правила митного оформлення під час приймання поштових відправлень за кордон;

основні поняття (термінологію) іноземною мовою у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку;

найсучасніші види телекомунікаційного зв'язку та прийоми роботи на відповідному устаткуванні; порядок встановлення та оновлення програмного забезпечення, що використовується у засобах телекомунікаційного зв'язку; прийоми та способи нескладного ремонту (налагодження) телекомунікаційного устаткування;

норми витрат експлуатаційних матеріалів при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку; норми часу на виконання різних операцій з надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку;

роль менеджера в управлінні підприємством, види контролю та їх наслідки, основи трудового законодавства.

УМІЄ:

надавати клієнтам послуги із застосуванням найсучасніших видів телекомунікаційного зв'язку, використовуючи відповідні технічні та програмні засоби. Здійснювати передавання (приймання) засобами поштового та телекомунікаційного зв'язку інформації, що має конфіденційний або особливо важливий характер;

здійснювати приймання та оформлення поштових відправлень за кордон, оформлювати відповідну документацію та здійснювати спілкування з клієнтами із застосуванням основних понять (термінології) у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку іноземною мовою;

контролювати роботу інших, менш кваліфікованих, працівників та надавати їм необхідну консультативну допомогу; вирішувати спірні (конфліктні) питання із клієнтами;

оновлювати програмне забезпечення, що використовується у технічних засобах телекомунікаційного зв'язку.

замовляти знаки поштової оплати та грошові кошти для можливості надання послуг, контролювати витрати експлуатаційних матеріалів (бланків) при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку;

складати відповідну звітну та облікову документацію.

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		3	
3.	Електронні ваги		2	
4.	Сканер		2	
5.	Факсимільний апарат		1	
6.	Реєстратори розрахункових операцій		3	
7.	Столи	1	15	
8.	Стільці	1	15	
9.	Мультимедійний комплекс		1	
10.	Ксерокопіювальний апарат		1	
11.	Ламінатор, біндер		1	
12.	Калькулятори	1	15	
13.	Каталоги	за необхідністю	за необхідністю	
14.	Бланки	за необхідністю	за необхідністю	
15.	Інструкції	згідно тем	згідно тем	
16.	Папки з зразками бланків різних форм	згідно тем	згідно тем	
17.	Довідник з поштової індексації населених пунктів України		4	
18.	Програмне забезпечення	за необхідністю	за необхідністю	
19.	Посилкові ящики різних розмірів	за необхідністю	за необхідністю	

20.	Модем		1	
-----	-------	--	---	--

Керівники проекту

Кучинський Сигізмундович	Микола	директор Департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України
Мірошніченко Катерина Борисівна		заступник директора департаменту професійної освіти Міністерства освіти і науки України – начальник відділу змісту освіти та організації навчального процесу
Петрович Василь Сергійович		Директор Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою

Авторський колектив

Багмут Ольга Миколаївна		Завідувач наукового сектору відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України
Слизьконіс Михайло Олександрович		Заступник директора з навчально-виробничої роботи Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою
Наукові консультанти		
Паржницький Віктор Валентинович		Начальник відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України
Савченко Ірина Миколаївна		Вчений секретар Інституту ПТО НАПН України; кандидат педагогічних наук
Сімак Анатолій Данилович		Консультант Федерації роботодавців України
Майборода Людмила Анатоліївна		науковий співробітник лабораторії дистанційного професійного навчання Інституту професійно-технічної освіти НАПН України
Іванова Валентина Саїдівна		Майстер виробничого навчання Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою
Чистякова Наталія Геннадіївна		Методист Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою
Кравченко Алла Миколаївна		Майстер виробничого навчання Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою

Золотницька Дар'я Леонідівна	Майстер виробничого навчання Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою
------------------------------	---

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. Телефон:
(044) 248-91-16.