



Міністерство освіти і науки України
Міністерство соціальної політики України

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

ДСПТО 4223.Н.53.00-2015
(позначення стандарту)

Професія: Оператор поштового зв'язку

Код: 4223

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

Видання офіційне
Київ - 2015



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

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки України
від « 05 » серпня 2015р. № 847

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

ДСПТО 4223.Н.53.00-2015
(позначення стандарту)

Професія: Оператор поштового зв'язку

Код: 4223

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

**Видання офіційне
Київ - 2015**

Керівники проекту	
Супрун В. В.	директор Департаменту професійно-технічної освіти Міністерства освіти і науки України.
Паржницький В. В.	начальник відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України, керівник авторського колективу.
Багмут О. М.	завідувач сектору прогнозування потреб у професійних навичках відділу професійної освіти і тренінгів Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.
Львов В. М.	директор Запорізького обласного науково-методичного центру професійно-технічної освіти.
Петрович В. С.	директор Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою.
Слизьконіс М. О.	заступник директора з НВР Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою.
Наукові консультанти	
Голованова Н. О.	керівник КННВЦ Одеської національної академії зв'язку ім. О. Попова.
Мандрика Л.П.	начальник відділу технології УДППЗ «Укрпошта».
Розробники	
Герасименко Н. О.	викладач професійно-теоретичної підготовки Тернопільського центру професійно-технічної освіти.
Луцишин М. А.	майстер виробничого навчання Тернопільського центру професійно-технічної освіти.
Соколовська Н. О.	майстер виробничого навчання Дніпропетровського центру професійно-технічної освіти.
Подопригора В. В.	викладач професійно-теоретичної підготовки Дніпропетровського центру професійно-технічної освіти.
Чистякова Н. Г.	методист Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою.
Покровська О.П.	викладач професійно-теоретичної підготовки Київського професійного коледжу з посиленою військовою та фізичною підготовкою.
Войтенко М.А.	методист Запорізького обласного науково – методичного центру професійно-технічної освіти.

Зауваження та пропозиції щодо змісту державного стандарту, замовлення на його придбання просимо надсилати за адресою: вул. Митрополита Василя Липківського, 36, м. Київ, 03035.

Інститут модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.
Телефон: (044)248-91-16.

Примітка

Цей стандарт не може бути повністю чи частково відтворений, тиражований та розповсюджений без дозволу Інституту модернізації змісту освіти Міністерства освіти і науки України.

Загальні положення щодо реалізації ДСПТО

Державний стандарт професійно-технічної освіти для підготовки робітників з професії Оператор поштового зв'язку 3, 2, 1-го класів розроблено відповідно до статті 32 Закону України «Про професійно-технічну освіту», 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-кваліфікаційну характеристику випускника професійно-технічного навчального закладу;
- типовий навчальний план;
- типові навчальні програми з навчальних предметів, виробничого навчання, передбачених типовим навчальним планом;
- критерії кваліфікаційної атестації випускника.

У професійно-технічних навчальних закладах першого атестаційного рівня тривалість професійної підготовки на 3-й клас складає 792 години, на 2-й клас – 515 годин, на перший клас – 343 години.

У професійно-технічних навчальних закладах другого та третього атестаційних рівнів тривалість первинної професійної підготовки встановлюється відповідно до рівня кваліфікації, яку набуває учень, що визначається робочим навчальним планом.

При організації перепідготовки за робітничими професіями термін професійного навчання встановлюється на основі термінів, передбачених для первинної професійної підготовки робітників з відповідної 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.

У разі необхідності зазначені терміни навчання можуть бути подовжені за рахунок включення додаткового навчального матеріалу відповідно до вимог сучасного виробництва, конкретного робочого місця, замовників робітничих кадрів тощо.

Типовим навчальним планом передбачено резерв часу для вивчення предметів за потребою ринку праці («Техніка пошуку роботи», «Іноземна мова за професійним спрямуванням» та ін.).

Освітньо-кваліфікаційні характеристики випускника складені на основі кваліфікаційної характеристики Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників (ДКХП, випуск 70 «Зв'язок», розділ «Зв'язок», 2005р.), досягнень науки і техніки, упровадження сучасних технологічних процесів, передових методів праці, врахування регіональних особливостей галузі, потреб роботодавців і містять вимоги до рівня знань, умінь та навичок. Крім основних вимог до рівня знань, умінь та навичок, до освітньо-кваліфікаційних характеристик включено вимоги, передбачені Довідником кваліфікаційних

характеристик професій працівників, «Загальні положення», вип.1, розд. 2, п. 7. Краматорськ, 2005 р.

Професійно-практична підготовка здійснюється у навчальних майстернях (лабораторіях, навчальних відділеннях поштового зв'язку) та безпосередньо на робочих місцях об'єктів поштового зв'язку.

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

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 кожний учень (слухач) повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені освітньо-кваліфікаційною характеристикою, технологічними умовами і нормами, установленними у відповідній 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.

Особі, яка опанувала курс професійно-технічного навчання й успішно пройшла кваліфікаційну атестацію, присвоюється освітньо-кваліфікаційний

рівень «кваліфікований робітник» з набутої професії відповідного розряду та видається свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації.

Зразки диплома кваліфікованого робітника та свідоцтва про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 9 серпня 2001 року № 979 «Про затвердження зразків документів про професійно-технічну освіту».

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



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

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

ДСПТО 4223.Н.53.00-2015
(позначення стандарту)

Професія: Оператор поштового зв'язку

Код: 4223

Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 3-го класу

**Видання офіційне
Київ - 2015**

ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНА ХАРАКТЕРИСТИКА
випускника професійно – технічного навчального закладу
(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку (підвищення кваліфікації)
кваліфікованих робітників)

1. Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

2. Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 3-го класу

3. Кваліфікаційні вимоги

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України; порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку і тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомог; порядок ведення касових операцій підприємствами поштового зв'язку України; «Правила надання послуг поштового зв'язку»; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництво по прийому, направленню міжнародних поштових відправлень; правила розповсюдження періодичних друкованих видань, правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; алфавітний покажчик районних центрів і міст обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; технології надання послуг з використанням автоматизованого робочого місця та іншого обладнання, правила його експлуатації; інструкцію про порядок обліку і збереження умовних цінностей; закони України «Про поштовий зв'язок», «Про захист прав споживачів»; основи електротехніки; основи галузевої економіки; основи правових знань; основи охорони праці.

Повинен уміти: приймати, обробляти, відправляти та видавати внутрішню та міжнародну просту та рекомендовану кореспонденцію; обробляти мішки з письмовою кореспонденцією та періодичними виданнями; виписувати супровідні документи; здійснювати передплату на періодичні видання; видавати письмову кореспонденцію, адресовану «До запитання»; оформляти невручені поштові відправлення; реалізовувати знаки поштової оплати і т. ін.; контролювати доставку кореспонденції та періодичних видань; складати сортувальні таблиці і вносити зміни до них; сортувати і розкладати поштові відправлення та періодичні видання по доставних дільницях та видавати їх листоношам; складати поштові відправлення та періодичні видання в абонентські скриньки, що розміщені у відділеннях зв'язку; переадресовувати періодичні видання.

4. Загальнопрофесійні вимоги

Повинен:

- а) раціонально та ефективно організувати 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 і навколишнього середовища, дотримуватись 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 та трудового законодавства в межах професійної діяльності.

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

5.1. При вступі на навчання

Базова загальна середня освіта. Без вимог до стажу роботи.

5.2. Після закінчення навчання

Повна або базова загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень оператор поштового зв'язку 3-го класу; без вимог до стажу роботи.

6. Сфера професійного використання випускника

Діяльність, пов'язана з прийманням, обробкою, перевезенням, доставкою і врученням поштових відправлень, прийманням передплати та доставкою періодичних друкованих видань.

7. Специфічні вимоги

7.1. Вік: прийняття на роботу здійснюється після закінчення строку навчання, 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 4223 Оператор поштового зв'язку

(код, назва професії)

Кваліфікація 3 клас

(рівень кваліфікації, розряд, клас)

Загальний фонд навчального часу – 792 години

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Усього	З них лабораторно практичні роботи
2.	Загальнопрофесійна підготовка	64	
2.1.	Інформаційні технології	17	11
2.2.	Основи галузевої економіки і підприємництва	17	
2.3.	Основи правових знань	17	
2.4.	Правила дорожнього руху	8	
2.5.	Резерв часу	20	
3.	Професійно-теоретична підготовка	277	
3.1.	Охорона праці	15	
3.2.	Основи електротехніки	17	1
3.3.	Українське ділове мовлення	24	9
3.4.	Поштовий зв'язок	128	14
3.5.	Обладнання відділень поштового зв'язку	44	8
3.6.	Адміністративна географія	17	1
3.7.	Професійна етика і психологія	17	
4.	Професійно-практична підготовка	436	
4.1.	Виробниче навчання	204	
	- у навчальній майстерні	120	
	- в умовах виробництва	84	
4.2.	Виробнича практика	232	
5.	Консультації	8	
6.	Державна кваліфікаційна атестація (або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація при продовженні навчання)	7	
7	Загальний обсяг навчального часу (без п. 5)	784	44

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Інформаційні технології»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Використання інформаційних та комп'ютерних технологій для автоматизації виробництва	6	4
2	Системи управління на основі комп'ютерних технологій	5	4
3	Використання інформаційних технологій у галузі поштового зв'язку	6	3
	Усього годин	17	11

Тема 1. Використання інформаційних та комп'ютерних технологій для автоматизації виробництва

Числове програмне управління та його різновиди (локальні системи, супервізорне управління, пряме числове управління).

Принцип будови та склад гнучких виробничих систем: гнучкі автоматизовані виробничі модулі (ГВМ), гнучкі автоматизовані виробничі комплекси (ГВК).

Визначення та принцип будови автоматизованих систем.

Роботизація та автоматизація виробництва на основі електронно-обчислювальної техніки – основа інтенсифікації виробництва.

Охорона праці та техніка безпеки під час роботи на автоматизованому обладнанні.

Роль людського фактору в автоматизованому виробництві.

Перспектива розвитку електронно-обчислювальної техніки і засобів автоматизації.

Лабораторно-практична робота

1. Робота з прикладними програмами навчального призначення

Тема 2. Системи управління на основі комп'ютерних технологій

Пристрої зв'язку з об'єктами управління та їх класифікація за визначенням та принципом дії.

Виконавчі механізми. Приводи: електричний, електромагнітний.

Засоби представлення інформації різними датчиками та пристроями зв'язку з об'єктами управління.

Поняття про пристрої перетворення інформації (ЦАП, АЦП).

Види управління: ручне, автоматизоване, автоматичне.

Структура і визначення різних систем управління механізмами та технологічними процесами. Регулювання. Контроль. Сигналізація та блокування.

Лабораторно-практична робота

1.Складання алгоритму управління автоматизованим обладнанням.

2.Складання алгоритму управління автоматизованим виробництвом.

Тема 3. Використання інформаційних технологій у галузі поштового зв'язку

Аналіз виробничих процесів у системі поштового зв'язку. Етапи автоматизації технологічних процесів поштового зв'язку. Налагодження автоматизованого робочого місця (АРМ-ВЗ). Функціонування програмних продуктів в об'єктах поштового зв'язку. Матеріал підбирається викладачем у відповідності із комп'ютерно-інформаційним забезпеченням об'єктів поштового зв'язку. Рішення на комп'ютері завдань з обробки інформації. Відвідування об'єктів поштового зв'язку з метою ознайомлення з діючими програмними продуктами, що використовуються в процесі надання послуг.

Лабораторно-практична робота

1.Робота з програмами спеціального призначення.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Основи галузевої економіки і підприємництва»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Загальні основи суспільного виробництва	2	
2	Поняття ринку і ринкових відносин. Формування та розвиток ринку	2	
3	Реформування економіки. Власність та її економічна сутність. Роздержавлення та приватизація	2	
4	Система підприємництва. Підприємство у системі ринкових відносин	2	
5	Витрати виробництва і собівартість продукції. Ціна та ціноутворення. Прибуток та система оподаткування прибутків підприємств	3	
6	Організація і оплата праці	2	
7	Трудові ресурси. Продуктивність праці. Зайнятість населення. Ринок праці.	2	
8	Відтворення суспільного продукту. Національний прибуток	2	
Усього годин		17	

Тема 1. Загальні основи суспільного виробництва

Основні завдання курсу «Основи галузевої економіки і підприємництва». Необхідність вивчення курсу для підготовки кваліфікованих, конкурентоспроможних працівників. Стан та проблеми становлення національної економіки України.

Поняття економіки, типи економічних систем. Товарне виробництво як першооснова ринкової економіки. Економіка та її місце у суспільному житті. Типи економічних систем. Товарне виробництво, його типи та види. Виникнення, сутність та функції грошей. Закони ринкового господарства. Інфляція, причини і наслідки.

Тема 2. Поняття ринку і ринкових відносин. Формування та розвиток ринку

Поняття, сутність ринку, його роль. Функції та структура ринку. Умови функціонування ринку. Ринкова інфраструктура та її функції. Закон попиту та пропозиції у системі законів ринкового господарства. Суть соціально-орієнтованої ринкової економіки. Економічна роль держави в умовах ринку.

Тема 3. Реформування економіки. Власність та її економічна сутність. Роздержавлення та приватизація

Реформування економіки. Поняття власності. Власність та її економічна сутність. Функції власності. Форми власності. Право власності. Суб'єкти права власності. Роздержавлення. Приватизація. Значення приватизації. Форми приватизації. Етапи приватизації. Орендна форма господарювання.

Тема 4. Система підприємництва. Підприємництво в системі ринкових відносин

Підприємництво - соціально-економічна основа ринкової економіки. Організаційно - економічні форми підприємництва. Розвиток і види підприємств. Форми підприємств. Умови та порядок створення, реорганізації та ліквідації підприємств.

Тема 5. Витрати виробництва і собівартість продукції. Ціна та ціноутворення. Прибуток та система оподаткування прибутків підприємств

Показники ефективності виробництва. Витрати виробництва. Собівартість продукції та шляхи її зниження. Поняття про ціни та їх види. Фактори підвищення та зниження цін. Доход та його економічна природа. Розподіл та використання доходу на підприємстві. Рентабельність. Система оподаткування доходів підприємства. Класифікація податків. Пільги при оподаткуванні доходів.

Тема 6. Організація і оплата праці

Форми організації праці. Організація робочого місця. Раціональний режим праці і відпочинку. Норми виробітку, порядок їх установа і перегляду. Тарифна система та її елементи (класи, категорії, розряди, порядок їх присвоєння). Заробітна плата, її форми і системи. Реальна заробітна плата і захист її від інфляції. Проблеми соціального захисту.

Тема 7. Трудові ресурси. Продуктивність праці. Зайнятість населення. Ринок праці

Трудові ресурси. Зайнятість населення. Безробіття. Державні гарантії зайнятості.

Ринок праці. Власність та її економічна сутність. Роздержавлення та приватизація. Власність, її форми і функції.

Реформування земельних відносин. Роздержавлення та приватизація. Орендна форма господарювання.

Тема 8. Відтворення суспільного продукту. Національний прибуток

Поняття про суспільне відтворення, види та типи. Розподіл його на фонди, засоби виробництва та предмети споживання. Національний прибуток: суть, значення, джерела зростання, розподіл та перерозподіл.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Основи правових знань»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Правові основи професійно-технічної освіти	2	
2	Право громадян України на працю. Трудовий договір	4	
3	Правове регулювання робочого часу та часу відпочинку	2	
4	Соціальні гарантії та соціальний захист працівників	1	
5	Господарство і право	4	
6	Правове регулювання господарських відносин у галузі побутового обслуговування населення та сфері надання послуг поштового зв'язку	4	
	Усього годин	17	

Тема 1. Правові основи професійно-технічної освіти

Законодавство України про освіту та його завдання. Право громадян на освіту. Основні принципи освіти. Державна політика в галузі освіти.

Професійно-технічна освіта – невід’ємна складова частина освіти України.

Закон України «Про професійно-технічну освіту» та його завдання. Мета професійно-технічної освіти. Права, обов’язки та відповідальність учнів, слухачів професійно-технічного навчального закладу. Особливий соціальний захист учнів, слухачів професійно-технічних навчальних закладів. Документи про професійно-технічну освіту.

Тема 2. Право громадян України на працю. Трудовий договір

Конституція України про право і свободи людини і громадянина. Основні трудові права і обов’язки працівників. Особливості регулювання праці деяких категорій працівників.

Трудовий договір, його зміст і форми. Умови прийому на роботу. Строки випробування при прийнятті на роботу. Підстави припинення трудового договору. Гарантії забезпечення права на працю вивільнюваним працівникам.

Тема 3. Правове регулювання робочого часу та часу відпочинку

Право громадян України на відпочинок. Види робочого часу, обумовлені його тривалістю. Час відпочинку. Щорічні та додаткові відпустки, порядок їх надання.

Тема 4. Соціальні гарантії та соціальний захист працівників

Порядок вивільнення працівників. Право громадян на зайнятість. Регулювання та організація зайнятості населення. Компенсації при втраті роботи.

Тема 5. Господарство і право

Поняття господарського права та його роль у регулюванні господарських відносин. Система господарського права. Господарське законодавство, господарські правовідносини. Суб’єкти господарського права. Правове становище господарських організацій. Правове становище підприємств і об’єднань.

Правові основи приватизації державних підприємств. Правове становище кооперативів, господарських товариств, господарських об'єднань. Правовий режим майна господарських організацій. Зобов'язання у господарському праві. Господарський договір. Основні типи і види господарського договору. Зміст і порядок укладання господарських договорів.

Підприємництво в Україні. Законодавство про підприємницьку діяльність. Поняття підприємництва. Обмеження у здійсненні підприємницької діяльності. Державна реєстрація підприємництва. Припинення підприємницької діяльності.

Відповідальність у господарських відносинах. Види відповідальності за порушення господарського законодавства.

Правове регулювання неспроможності, банкрутства суб'єктів підприємницької діяльності.

Правове регулювання окремих галузей господарства. Правове регулювання промисловості. Правове регулювання господарських відносин у капітальному будівництві. Правове регулювання господарських відносин у сфері транспорту. Правове регулювання господарської діяльності у сільському господарстві.

Правове регулювання господарських відносин у галузі торгівлі, побутового обслуговування та громадського харчування.

Тема 6. Правове регулювання господарських відносин у галузі побутового обслуговування населення та сфері надання послуг поштового зв'язку

Законодавство про торгівлю. Договори, що укладаються в торгівлі. Захист прав споживачів. Права споживачів, права користувачів послуг поштового зв'язку. Державний захист прав споживачів. Гарантійні зобов'язання. Права споживачів в разі: придбання ним товару неналежної якості, порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг. Права користувачів послуг поштового зв'язку у разі невиконання чи неналежного виконання оператором поштового зв'язку послуг з пересилання поштових відправлень, поштових переказів. Право споживача на безпеку товарів (робіт, послуг).

Право споживача на інформацію про товари (роботи, послуги). Право користувача послуг поштового зв'язку на інформацію про поштові відправлення, поштові перекази.

Права споживача у сфері торговельного та інших видів обслуговування. Право споживача на обмін товару неналежної якості.

Побутове обслуговування населення. Порядок приймання та оформлення замовлень на послуги. Виконання та видача замовлень.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Правила дорожнього руху»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
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 колясках 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	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Правові та організаційні основи охорони праці	2	
2	Охорона праці в об'єктах поштового зв'язку. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці	5	
3	Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпечне виробництво і вибухозахист	2	
4	Основи електробезпеки	2	
5	Основи гігієни праці та виробничої санітарії. Медичні огляди	2	
6	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках	2	
Усього годин		17	

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Інструктаж з охорони праці. Зміст поняття «Охорона праці», соціально-економічне значення охорони праці.

Мета і завдання предмету «Охорона праці», обсяг, зміст і порядок його вивчення.

Додаткові вимоги щодо вивчення предмету при підготовці робітників для виконання робіт з підвищеною небезпекою.

Основні законодавчі акти з охорони праці. Конституція України, Закон України про охорону праці, Кодекс Законів України про працю, Закон України про охорону здоров'я населення, Закон України про пожежну безпеку, законодавство про охорону природи і навколишнього середовища.

Основні завдання системи стандартів безпеки праці: зниження і усунення небезпечних та шкідливих виробничих факторів, створень, ефективних засобів захисту працюючих. Галузеві стандарти.

Правила внутрішнього трудового розпорядку. Колективний договір, його укладення і виконання. Права працівників на охорону праці під час роботи в об'єктах поштового зв'язку, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови праці.

Охорона праці жінок і підлітків. Порядок забезпечення засобами індивідуального та колективного захисту.

Державний і громадський контроль за охороною праці, відомчий контроль. Органи державного нагляду за охороною праці.

Відповідальність за порушення законодавства про працю, правил та інструкцій з охорони праці.

Дисциплінарна, адміністративна, матеріальна і кримінальна відповідальність.

Інструктування з безпеки праці. Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на виробництві і побутові. Алкоголізм і безпека праці. Профзахворювання і профотруєння.

Основні причини травматизму і захворювань на виробництві. Основні заходи запобігання травматизму та захворюванням на виробництві: організаційні, технічні, санітарно-виробничі, медико-профілактичні. Соціальне страхування від нещасних випадків і професійних захворювань.

Розслідування та облік нещасних випадків на виробництві, професійних захворювань і професійних отруєнь.

Тема 2. Охорона праці в об'єктах поштового зв'язку. Психологія безпеки праці. Організація роботи з охорони праці

Загальні питання безпеки праці. Перелік робіт з підвищеною небезпекою, для проведення яких потрібні спеціальне навчання і щорічна перевірка знань з охорони праці. Робота з підвищеною небезпекою в сфері надання послуг поштового зв'язку. Вимоги безпеки праці при експлуатації машин, механізмів, обладнання та устаткування, які використовуються оператором поштового зв'язку. Попереджувальні написи, сигнальне фарбування. Знаки безпеки.

Обов'язкові для всіх робітників правила та заходи щодо попередження нещасних випадків і аварій. План ліквідації аварій. План евакуації з приміщень у випадку аварії.

Основні вимоги безпеки праці оператора: вимоги безпеки при різних технологічних процесах в об'єктах поштового зв'язку; вимога до розміщення відділень поштового зв'язку; вимоги безпеки при використанні транспортеру; вимоги безпеки при використанні комп'ютерно-касової техніки, вимоги безпеки на автоматизованому робочому місці.

Тема 3. Основи пожежної безпеки

Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання непідготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях; порушення правил використання опалювальних систем, електронагрівальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустоці. Пожежонебезпечні властивості речовин.

Організаційні та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація.

Горіння речовин і способи його припинення. Умови горіння. Спалах, заpalення, самозапалення, горіння, тління. Легкозаймісті і горючі рідини. Займісті, важко займісті і незаймісті речовини, матеріали та конструкції. Поняття вогнестійкості.

Вогнегасильні речовина та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, установки для пожежегасіння, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах даної галузі. Організація пожежної охорони в галузі.

Тема 4. Основи електробезпеки

Електрика промислова, статична і атмосферна. Особливості ураження електричним струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Електричні травми. Їх види. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини

електрикою, величина напруги, частота струму; шлях і тривалість дії, фізичний стан людини, вологість повітря. Безпечні методи звільнення потерпілого від дії електричного струму.

Класифікація виробничих приміщень відносно небезпеки ураження працюючих електричним струмом.

Допуск до роботи з електрикою і електрифікованими машинами. Колективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати та пристрої, ізолюючі прилади. Занулення та захисне заземлення. Їх призначення. Робота з переносними електросвітільниками.

Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози

Тема 5. Основи гігієни праці, виробничої санітарії. Медичні огляди

Поняття про виробничу санітарію як систему організаційних, гігієнічних та санітарно-технічних заходів. Шкідливі виробничі фактори (шум, вібрація, іонізуючі випромінювання тощо), основні шкідливі речовини, їх вплив на організм людини. Лікувально-профілактичне харчування.

Фізіологія праці, чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержання норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітніми і жінками.

Основні гігієнічні особливості праці за даною професією. Вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування повітря виробничих, навчальних та побутових приміщень. Правила експлуатації систем опалення та вентиляції.

Види освітлення. Природне освітлення. Штучне освітлення: робоче та аварійне. Правила експлуатації освітлення.

Санітарно-побутове забезпечення працюючих. Щорічні медичні огляди неповнолітніх осіб віком до 21 року.

Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках

Послідовність, принципи й засоби надання першої допомоги. Основні принципи надання першої допомоги: правильність, доцільність дії, швидкість, рішучість, спокій.

Засоби надання першої допомоги, медична аптечка: її склад, призначення, правила користування.

Перша допомога при запорошуванні очей, пораненнях, вивихах, переломах.

Припинення кровотечі з рани, носа, вуха, легень, стравоходу. Надання першої допомоги при знепритомнінні (утраті свідомості), шоку, тепловому та сонячному ударі, опіку, обмороженні.

Ознаки отруєння і перша допомога потерпілому. Способи надання допомоги при отруєнні чадним газом, алкоголем, нікотинном.

Правила надання першої допомоги при ураженні електричним струмом. Способи штучного дихання, положення потерпілого і дії особи, яка надає допомогу. Непрямий масаж серця. Порядок одночасного виконання масажу серця та штучного дихання.

Транспортування потерпілого. Підготовка потерпілого до транспортування. Вимоги до транспортних засобів.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Основи електротехніки»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно – практичні роботи
	Вступ	1	
1	Електричне коло. Джерела струму	4	1
2	Генератори сигналів	2	
3	Електронні прилади	2	
4	Електровимірювальні прилади та електричні вимірювання	4	
5	Електричні апарати	2	
6	Виробництво, розподіл та споживання електричної енергії	2	
	Усього годин	17	1

Вступ

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

Тема 1. Електричне коло. Джерела струму

Схема простого кола постійного струму. Джерело струму, електрорушійна сила, внутрішній опір, напруга на затискачах. Закон Ома ділянки та повного кола.

Використання джерел струму у схемах живлення електронних ваг, пульта оператора. Використання акумуляторів у схемах живлення контролера ваг, пульта оператора.

Живлення касового реєстратора ПФП від джерела постійного струму (24В, 2А), та від джерела зовнішнього змінного стабілізованого живлення (220В, 50Гц).

Лабораторно – практична робота

1. Дослідження кіл з послідовним, паралельним та змішаним з'єднанням

Тема 2. Генератори сигналів

Загальні відомості про генератори. Генератор сигналу датчика ваг ВР – 02МС. Використання трьохкаскадного підсилювача у генераторі сигналу датчика ваг, та використання сигналу з генератора через формувач для формування сигналу пропорційного вимірювальній масі.

Тема 3. Електронні прилади

Загальні відомості про мікросхеми, діоди, світлодіоди, резистори. Використання мікросхем, світлодіодів, резисторів у схемах блоків компаратора електронних ваг. Використання процесора у модулях ваг.

Тема 4. Електровимірювальні прилади та електричні вимірювання

Значення й 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 посилок.

Тема 5. Електричні апарати

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

Тема 6. Виробництво, розподіл та споживання електроенергії

Виробництво і споживання електричної енергії як єдиний процес. Електроенергетичні системи.

Електричні станції, електричні мережі. Кабельні і повітряні лінії електропередач. Електропостачання об'єктів поштового зв'язку.

Трансформаторні підстанції і розподільчі пункти. Типи споживачів електричної енергії. Категорії споживачів, споживання.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Українське ділове мовлення»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
	Вступ	1	
1	Класифікація ділових паперів	2	
2	Документи щодо особового складу	4	2
3	Довідково-інформаційні документи	3	2
4	Етикет ділового листування	3	1
5.	Обліково-фінансові документи	4	2
6.	Документи з господарсько-договірної діяльності	4	1
7	Усне ділове мовлення	3	1
	Усього годин	24	9

Вступ

Мовна політика в Україні. Роль мови в суспільному житті. Поняття літературної мови. Мовна норма. Стильові різновиди української літературної мови. Риси офіційно-ділового стилю. Стиль сучасного ділового письма. Вимоги до мовлення.

Тема 1. Класифікація ділових паперів

Види документів за класифікаційними ознаками. Ознаки та структурні елементи тексту документа. Сучасні вимоги щодо складення та формування документів. Правила написання тексту документів.

Орфографія. Правопис м'якого знака, апострофа, спрощення в групах приголосних, подовження і подвоєння.

Культура ділового мовлення. Орфоепічні норми літературної мови. Практичне використання засобів милозвучності. Правильне наголошування слів.

Тема 2. Документація щодо особового складу

Призначення автобіографії та вимоги щодо її складання. Характеристика та її реквізити. Особливості складання резюме.

Типи абревіатур та їх використання. Найпоширеніші загальноприйняті та галузеві скорочення.

Культура ділового мовлення. Усунення помилок, пов'язаних з невинуватим повторенням спільнокореневих слів, а також з порушенням норм українського словотворення. Правильна вимова і вживання складноскорочених слів. Наголошення складних слів.

Заява, типи заяв. Правила оформлення заяв та їх реквізити. Відомості з мови. Функціонально-стилістичні особливості використання лексико-граматичних груп іменників. Визначення роду іменників. Складні випадки словозміни на групи та написання відмінкових закінчень. Культура ділового мовлення. Зв'язок іменників спільного роду та незмінюваних іменників із відмінюваними частинами мови. Словозмінні паралелі іменників, їхні стилістичні можливості.

Практична робота

1. Складання автобіографії, характеристики, резюме.

2.Складання заяви

Тема 3. Довідково-інформаційні документи

Призначення, ознаки та правила оформлення довідково - інформаційних документів. Адреса та вимоги щодо порядку її написання. Складання телеграми, телефонограми, повідомлення електронною поштою.

Відомості з мови. 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. Етика ділового спілкування.

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.

Відомості з мови. Використання форм вищого та найвищого ступенів порівняння прикметників у діловому мовленні. Створення прислівників. Ступені порівняння прислівників.

Орфографія й пунктуація. Правопис відмінкових закінчень прикметників. Написання складних прикметників, прислівників і прислівникових сполучень, утворених від іменника з прийменником. Розділові знаки при відокремлених обставинах і додатках.

Культура ділового мовлення. Синоніміка форм ступенів порівняння прикметників, прислівників. Особливості вживання коротких і нестягнених форм прикметників. Наголошення відмінкових форм прикметників. Синонімія прислівників.

Практична робота

1.Складання телеграми, телефонограми, повідомлення електронною поштою.

2.Складання довідки.

Тема 4. Етикет ділового листування

Службові листи та їх стиль. Види службових листів. Початкові та завершальні речення листів.

Відомості з мови. Типові мовні звороти та фрази. Узагальнене значення займенників Групи займенників за значенням. Особливості використання займенників у діловому мовленні.

Орфографія й пунктуація. Правопис відмінкових закінчень займенників, вживання паралельних форм. Написання похідних займенників разом, окремо, через дефіс. Розділові знаки при звертаннях та відокремлених прикладах.

Культура ділового мовлення. Запобігання двозначності висловлювання при вживанні займенників. Стилiстичне використання займенникових форм. Наголос у займенниках.

Практична робота

1.Складання службових листів

Тема 5. Обліково-фінансові документи

Призначення та особливості складання обліково-фінансових документів. Розписка, доручення та їх реквізити. Складання відомості, накладної.

Відомості з мови. Зв'язок числівників з іменниками. Типи відмінювання числівників.

Орфографія. Правопис складних та складених числівників.

Культура ділового мовлення. Правильне використання відмінкових форм числівника, вживання числівників з іменниками в називному і непрямих відмінках. Наголос у числівниках.

Практична робота

1. Складання розписки, доручення, відомості, накладної

Тема 6. Документи з господарсько-договірної діяльності

Типи договорів (договір поставки, підяду, купівлі-продажу, про спільну діяльність, оренди, трудовий договір). Особливості складання трудової угоди.

Відомості з мови. Односкладні та двоскладні речення в документах. Відокремлені члени речення як засіб встановлення логіки та точності викладу змісту.

Пунктуація. Розділові знаки при уточнюючих, однорідних членах речення та узагальнюючих словах. Тире між підметом і присудком.

Культура ділового мовлення. Правильне інтонування текстів з відокремленими членами речення.

Практична робота

1. Складання договорів

Тема 7. Усне ділове мовлення

Особливості усного ділового мовлення. Прийом відвідувачів. Бесіда. Форми ввічливості.

Відомості з мови. Стійкі мовні звороти.

Культура ділового мовлення. Функціонально-стилістичні особливості використання стійких мовних зворотів (Форми ввічливості).

Практична робота

1. Складання змісту та проведення ділової розмови

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Поштовий зв'язок»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно-практичні роботи
	Вступ	2	
1	Загальні відомості про поштовий зв'язок	15	
2	Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень	33	4
3	Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень	36	4
4	Об'єкти поштового зв'язку	7	
5	Приймання передплати на періодичні друковані видання	15	1
6	Початок і закінчення операційного дня	7	1
7	Служба доставки	13	4
	Усього годин	128	14

Вступ

Навчально-виховні задачі і структура курсу. Ознайомлення з кваліфікаційною характеристикою оператора поштового зв'язку 3-го класу і програмами навчання за професією. Соціально-економічне і народногосподарське значення професії. Перспективи її розвитку в умовах прискорення науково-технічного процесу. Східці професійного і соціального становлення робітника. Поняття про трудову дисципліну, про культуру праці. Відповідальність оператора поштового зв'язку.

Історія поштового зв'язку. Перспективи розвитку поштового зв'язку. Значення поштового зв'язку для народного господарства України. Мережа поштового зв'язку. Галузь поштового зв'язку. Основні напрямки економічного і соціального розвитку поштового зв'язку.

Тема 1. Загальні відомості про поштовий зв'язок

Ознайомлення з нормативно-правовими актами та нормативними документами поштового зв'язку, їх призначенням. Закон України «Про поштовий зв'язок», Акти Всесвітнього поштового союзу, Правила надання послуг поштового зв'язку.

Універсальні послуги поштового зв'язку. Послуги поштового зв'язку. Інші послуги.

Ознайомлення з поштовими пристроями (штампами), порядком їх замовлення, виготовлення та застосування.

Оплата послуг поштового зв'язку. Способи оплати, порядок використання квитанційних книжок.

Порядок адресування поштових відправлень. Види, розряди, категорії поштових відправлень. Розміри та гранична маса поштових відправлень. Предмети, які заборонені для пересилання в поштових відправленнях. Предмети, які дозволені для пересилання в поштових відправленнях. Упакування поштових відправлень.

Порядок пересилання поштових відправлень в умовах впровадження автоматизованої системи реєстрації та контролю пересилання реєстрованої пошти (АСРК-РП).

Тема 2. Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень

Приймання простих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, їх обробка, доставка (вручення).

Приймання рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, їх обробка, доставка (вручення).

Приймання, обробка та вручення листів, бандеролей з оголошеною цінністю.

Приймання, обробка та вручення посилок.

Приймання, обробка та вручення урядових поштових відправлень.

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, обробка та вручення поштових відправлень з післяплатою.

Досилання та повернення поштових відправлень. Терміни зберігання поштових відправлень.

Граничні тарифи на універсальні послуги. Тарифи на інші послуги поштового зв'язку.

Практична робота

1. Здійснення приймання внутрішнього реєстрованого поштового відправлення (листа, бандеролі, посилки), видача розрахункового документу, підготовка до відправки за призначенням.

2. Застосування тарифів на послуги поштового зв'язку з пересилання внутрішніх поштових відправлень.

Тема 3. Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень

Ознайомлення з Актами Всесвітнього поштового союзу.

Розміри та гранична маса міжнародних поштових відправлень. Позначки на міжнародних поштових відправленнях. 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». Порядок і терміни зберігання міжнародних поштових відправлень. Досилання та повернення міжнародних поштових відправлень. Застосування тарифів.

Практична робота

1. Здійснення приймання міжнародного реєстрованого поштового відправлення видача розрахункового документа, підготовка до відправки за призначенням.

2. Застосування тарифів на надання послуг поштового зв'язку з пересилання міжнародних поштових відправлень.

Тема 4. Об'єкти поштового зв'язку

Перелік об'єктів поштового зв'язку, задіяних у єдиному виробничо-технологічному процесі надання послуг. Транзитні об'єкти поштового зв'язку: зональні вузли, центри оброблення та перевезення пошти, центри оброблення пошти.

Відправка та обмін пошти. Перевірка посвідчень на право обміну пошти. Оформлення порушень і дефектів, виявлених під час перевірки пошти. Внесення змін до документів з сортування пошти та до планів направлення пошти.

Тема 5. Приймання передплати на періодичні друковані видання

Загальні положення. Умови приймання передплати. Види каталогів, внесення змін до них. Приймання передплати готівкою та за безготівковим розрахунком. Приймання передплати на дому листоношами. Умови ануляції, переадресування передплати, порядок оформлення документів. Складання замовлень при ручній, автоматизованій обробці їх у відділеннях поштового зв'язку (ВПЗ), центрах поштового зв'язку (ЦПЗ), Центрах обслуговування споживачів (ЦОС). Розгляд звернень передплатників про неодержання передплачених періодичних друкованих видань.

Практична робота:

1. Приймання передплати на періодичне друковане видання з видачею розрахункового чека, розрахункової квитанції за ф.П-2.

Тема 6. Початок і закінчення операційного дня

Підготовка до початку операційного дня. Обов'язки начальника відділення поштового зв'язку, працівника, який надає послуги поштового зв'язку користувачам. Видача авансу поштових марок, маркованих конвертів, оформлення розписки-зобов'язання. Видача на робочі місця поштових пристроїв (штампів), квитанційних книжок, зовнішніх носіїв інформації, ключів від РРО, книги обліку РРО, товарів, відомостей на виплату пенсій та допомог, грошової готівки, експлуатаційного матеріалу.

Закінчення операційного дня. Зняття необхідних звітів з РРО, підбиття підсумків в квитанційних книжках. Контроль за обліком та використанням квитанційних книжок. Порядок підведення підсумків за прийнятими та виданими поштовими відправленнями. Оформлення виробничої документації. Обов'язки начальника відділення поштового зв'язку та оператора поштового зв'язку в кінці робочого дня.

Практична робота

1. Облік руху поштових відправлень та ЗПО. Оформлення виробничої документації.

Тема 7. Служба доставки

Початок робочого дня. Порядок перевірки залишків поштових відправлень. Порядок отримання і оброблення пошти. Порядок сортування простої та рекомендованої письмової кореспонденції. Складання схем доставних дільниць.

Порядок оформлення документів на одержану пошту. Порядок видачі поштових відправлень листоношам у доставку. Порядок доставки (вручення) письмових відправлень та періодичних друкованих видань листоношею. Порядок продажу поштових марок, маркованих конвертів, товарів. Порядок складання сортувальних таблиць та ходовиків. Порядок складання звіту за робочий день (за ф.8, ф.55, реєстром ф.11).

Доставка (вручення) письмової кореспонденції та періодичних друкованих видань, адресованих юридичним особам.

Організація роботи листоноші. Робота листоноші на доставній дільниці. Контроль за роботою листонош у відділенні поштового зв'язку.

Практична робота

- 1.Складання ходовика, контрольно – сортувальної таблиці.
- 2.Сортування поштових відправлень та ведення книги ф. 8.
- 3.Складання схеми доставної дільниці.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Обладнання відділень поштового зв'язку»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
	Вступ	1	
1	Характеристика виробничого обладнання відділень та вузлів зв'язку	25	4
2	Автоматизоване робоче місце об'єктів поштового зв'язку	14	4
3	Характеристика обладнання для організації обміну пошти	4	
	Усього годин	44	8

Вступ

Роль і місце предмету у здобутті професії оператора поштового зв'язку. Завдання курсу. Основні напрямки механізації та автоматизації виробничих процесів. Класифікація технологічного устаткування об'єктів поштового зв'язку.

Тема 1. Характеристика виробничого обладнання відділень та вузлів зв'язку

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

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 контрольно-касових апаратів (ЕККА). Порядок реєстрації ЕККА. Будова та основні 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. 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.

Практична робота

1. Надання послуг поштового зв'язку з використанням РРО, зняття звітів та оприбуткування коштів за надані послуги.

2. Заповнення книг обліку розрахункових операцій.

Тема 2. Автоматизоване робоче місце об'єктів поштового зв'язку

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

Практична робота

1. Відкриття дня. Надання поштово-касових операцій.

2. Закінчення операційного дня.

Тема 3. Характеристика обладнання для організації обміну пошти

Типові вікна обміну пошти. Стрічкові конвеєри. Класифікація стрічкових конвеєрів, призначення, використання на підприємствах поштового зв'язку. Загальна 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 предмета

«Адміністративна географія»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Адміністративні утворення України та система нумерації	7	1
2	Адміністративний поділ Росії і система нумерації	4	
3	Адміністративний поділ держав Європи і система нумерації	4	
4	Короткий огляд адміністративного поділу інших держав	2	
	Усього годин	17	1

Тема 1. Адміністративні утворення України та система нумерації

Поділ території України – історичний процес. Принципи та засади адміністративного поділу території України. Історико-географічні особливості формування адміністративно-територіального устрою України.

Сучасні адміністративні утворення України та система нумерації: Автономна Республіка Крим, адміністративні області, адміністративні райони, міські, селищні та сільські ради. Відповідність сучасних адміністративних утворень України державній регіональній політиці. Актуальність проблем удосконалення адміністративно - територіального устрою України в ринкових відносинах.

Географічне положення, розміри території і населення областей України. Районний поділ. Адміністративні утворення і система нумерації областей України.

Практична робота

1.Картографування адміністративних утворень України.

Тема 2. Адміністративний поділ Росії і система нумерації

Графічне положення, розміри території і населення Росії. Обласний поділ. Автономні республіки. Обласні центри. Їхнє правильне написання. Міста з одноіменними назвами.

Тема 3. Адміністративний поділ держав Європи і система нумерації

Географічне положення, розміри території і населення країн Європи. Адміністративний поділ в державах Європи. Найбільші міста Європи.

Тема 4. Короткий огляд адміністративного поділу інших держав і система нумерації

Короткий огляд адміністративного поділу країн Північної та Південної Америки, держав Північної та Південної Америки, країн Нової Зеландії, країн Азії та Африки.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Професійна етика і психологія»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1.	Професійна етика і психологія	2	
2	Структура особистості	3	
3	Типологічні і характерологічні особливості особистості	4	
4	Міжособистісні відносини і соціально-психологічний клімат у колективі	4	
5.	Психологічні особливості праці оператора поштового зв'язку	4	
	Усього годин	17	

Тема 1. Професійна етика і психологія

Основні поняття професійної етики та професійної психології. Психологія людини: біологічне та соціальне. Психологія чоловіків, психологія жінок, психологія дитини.

Тема 2. Структура особистості

Індивід. Особистість. Індивідуальність. Структура особистості і індивідуальності. Формування особистості внаслідок активної взаємодії індивіда з об'єктивною реальністю; діяльність і поведінка. Індивідуальний досвід: знання, вміння, навички, звички, дії, поведінка. Психологічний портрет особистості.

Тема 3. Типологічні і характерологічні особливості особистості

Поняття про темперамент. Основні типи темпераменту і їх характеристики. Характер і його типи. Акцентуація характеру. Особливості роботи з людьми різних темпераментів і характерів. Спрямованість особистості. Потреби та мотивація. Інтереси і нахили. Установки. Поняття про інтелект і його структуру.

Рівні розвитку здібностей. Обдарованість, талановитість, геніальність. Вікові і статеві характерологічні особливості особистості і їх врахування у роботі з людьми.

Тема 4. Міжособистісні відносини і соціально-психологічний клімат у колективі

Поняття про міжособистісні відносини у колективі. Компоненти міжособистісних відносин: поведінковий, емоційний, когнітивний. Ділові та особисті відносини, їх структура.

Соціально-психологічний клімат організації. Основні групи критеріїв оптимального соціально-психологічного клімату і їх показники. Єдність організації.

Тема 5. Психологічні особливості праці оператора поштового зв'язку

Поняття про діяльність. Види діяльності. Залежність успіху діяльності від досвіду особистості. Структура досвіду (знання, вміння, навички, звички). Значення професійних знань та умінь у роботі.

Психологія праці. Суспільно-психологічні, технічні, економічні, гігієнічні умови праці оператора поштового зв'язку.

Залежність працездатності від змісту праці і особистого відношення людини до праці. Психологічні стани, які виникають у процесі праці. Шляхи подолання негативних психічних станів.

Спеціальні особливості особистості, що є передумовою для успішної праці: товариськість, уважність, ввічливість, урівноваженість, швидке переключення і розподіл уваги і т.п.

Психологічні компоненти праці: зорова і колірна чутливість, слухова орієнтація, наочно-діюче мислення, індивідуальне планування. Поняття про психічне здоров'я. Психічна напруга. Кризи і шляхи їх додання. Вплив психологічного стану на продуктивність праці і самопочуття під час роботи. Шляхи підвищення працездатності. Самовиховання необхідних професійних якостей особистості.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з виробничого навчання

Професія 4223 Оператор поштового зв'язку
(код, назва професії)

Кваліфікація 3 клас
(рівень кваліфікації, розряд, клас)

№ п/п	Тема	Кількість годин
I. Виробниче навчання в навчальній майстерні		
1	Вступ. Безпека праці та пожежна безпека	6
2	Ознайомлення з роботою об'єктів поштового зв'язку	6
3	Застосування поштових пристроїв (штампів) та квитанційних книжок	6
4	Упакування та адресування поштових відправлень	6
5	Приймання, обробка та вручення внутрішніх простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм	6
6	Приймання, обробка і вручення внутрішніх листів та бандеролей з оголошеною цінністю	6
7	Приймання, обробка та вручення внутрішніх посилок.	6
8	Приймання, обробка та вручення урядових поштових відправлень	6
9	Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень з повідомленням про вручення	6
10	Приймання, обробка та видача поштових відправлень з післяплатою	6
11	Приймання, обробка та вручення згрупованих поштових відправлень та відправлень з додатковим сервісом	6
12	Приймання, обробка та вручення міжнародних простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, мішків «М», дрібних пакетів	12
13	Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю	6
14	Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок.	12
15	Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення, з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», міжнародних авіавідправлень. Відправлення EMS, МККВ	6
16	Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень	6
17	Приймання передплати	12
	Усього годин	120
II. Виробниче навчання в умовах виробництва		
18	Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	6
19	Організація початку та закінчення операційного дня	42

20	Ознайомлення з порядком роботи служби доставки	36
	Всього годин	84
III. Виробнича практика		
21	Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	8
22	Самостійне виконання робіт з професії «Оператор поштового зв'язку» 3-го класу	224
	Кваліфікаційна пробна робота	
	Всього годин	232
	Разом	436

I. Виробниче навчання в навчальній майстерні

Тема 1. Вступ. Безпека праці та пожежна безпека

Навчально-виробничі і навчальні завдання курсу. Етапи професійного росту і становлення працівника.

Ознайомлення з режимом роботи, формами організації праці і правилами внутрішнього розпорядку.

Правила і норми безпеки праці в навчальній майстерні. Вимоги безпеки до обладнання об'єктів поштового зв'язку. Основні небезпечні і шкідливі виробничі фактори. Причини травматизму, види травм і заходи їх попередження. Основні правила і інструкції з безпеки праці, їх виконання. Основні правила електробезпеки, їх виконання. Пожежна безпека. Причини пожеж в приміщеннях навчальних закладів.

Інструктаж з охорони праці, безпечної організації робочого місця (проводиться з кожної теми).

Тема 2. Ознайомлення з роботою об'єктів поштового зв'язку

Інструктаж з охорони праці та правил дорожнього руху.

Навчально-виховні завдання практичного ознайомлення з роботою об'єктів поштового зв'язку. План проведення практичного ознайомлення з роботою об'єктів поштового зв'язку.

Ознайомлення зі структурою та основним обладнанням об'єктів поштового зв'язку.

Ознайомлення з системою перепідготовки робітничих кадрів, колективним договором підприємства, формами участі працівників у керівництві підприємством.

Пожежна безпека. Причини пожежі у приміщеннях підприємства. Заходи запобігання пожеж.

Підведення підсумків практичного ознайомлення з роботою об'єктів поштового зв'язку.

Тема 3. Застосування поштових пристроїв (штампів) та квитанційних книжок

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при застосуванні поштових пристроїв (штампів) та квитанційних книжок. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з поштовими пристроями (штампами) об'єктів поштового зв'язку. Нанесення відбитків поштових пристроїв (штампів) на поштові відправлення, виробничу документацію.

Ознайомлення з формами квитанційних книжок. Правила їх використання при прийманні поштових відправлень. Заповнення квитанційних книжок ф.1, ф.47, ф. П-2.

Тема 4. Упакування та адресування поштових відправлень.

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

Вправи

Практичне ознайомлення з упакованням поштових відправлень. Адресування поштових відправлень, у тому числі «До запитання», на «Абонементну скриньку».

Тема 5. Приймання, обробка та вручення простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки, сортування та вручення внутрішніх простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, порядком оформлення виробничої документації.

Обробка простих листів, поштових карток, вийнятих з поштових скриньок. Сортування простої письмової кореспонденції (місцева, іногородня, міжнародна, авіа). Перевірка правильності оплати поштовими марками, відбитками державного знаку оплати маркувальних машин, відбитками про оплату, нанесених друкарським чи іншим способом, перевірка тарифікації поштових відправлень. Оформлення простих листів забруднених або з пошкодженими упаковками, вийнятих з поштових скриньок.

Приймання і обробка рекомендованої письмової кореспонденції. Перевірка правильності упакування, адресування, оплати. Оформлення операції на АРМ, видача касового чека, або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Уточнення поштового індексу. Сортування рекомендованої письмової кореспонденції та формування її у постпакети. Передача рекомендованих поштових відправлень на відправку рекомендованими постпакетами. Складання зведеного реєстру ф. 11 і запакування у мішки. Прикріплення ярлику ф.10 до мішка, приписка мішка до накладної ф. 16.

Обробка вхідних простих і рекомендованих поштових відправлень у відділеннях поштового зв'язку. Розкриття вхідних мішків з письмовою кореспонденцією. Перевірка рекомендованих постпакетів за зведеним реєстром ф.11. Розкриття постпакетів. Звірка рекомендованих поштових відправлень з реєстром ф.11. Оформлення реєстрів ф.11. Перевірка цілісності упаковок листів і бандеролей. Сортування письмової кореспонденції по доставних дільницях, «до запитання» і на «абонементну скриньку». Облік і видача рекомендованих поштових відправлень листоноші під розписку в книзі ф.55. Доставка (вручення)

простої і рекомендованої письмової кореспонденції. Приймання звіту від листонош. Перевірка правильності оформлення книги ф.8.

Тема 6. Приймання, обробка і вручення внутрішніх листів та бандеролей з оголошеною цінністю

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці і врученні внутрішніх поштових відправлень з оголошеною цінністю. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки і вручення листів та бандеролей з оголошеною цінністю.

Приймання листів та бандеролей з оголошеною цінністю з описом вкладення ф. 107. Перевірка вкладення. Перевірка правильності порядку адресування. Упакування вкладення, оформлення прийнятого поштового відправлення: зазначення маси поштового відправлення, плати та підпису оператора.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1. Дооформлення поштового відправлення: нанесення відбитка КШ (календарного штемпелю), наклеювання ШКІ, нанесення особливих відміток. Передача листів та бандеролей з оголошеною цінністю на відправку, приписка до накладних ф.16, заробка страхових мішків за допомогою номерної пломби-стяжки або пломбування з використанням пломбірів. Приписка страхових мішків до загальної накладної ф.16 та прикріплення до них мішкового ярлика. Відправка.

Отримання страхових мішків в об'єктах поштового зв'язку. Розкриття страхових мішків, звірка вкладення з внутрішньою накладною ф. 16. Оформлення накладних ф.16 та вхідних поштових відправлень. Порядок дій оператора, у разі отримання дефектних поштових відправлень. Виписка повідомлень про надходження поштових відправлень ф.22.

Ознайомлення з порядком вручення листів, бандеролей з оголошеною цінністю адресату (одержувачу). Здійснення вручення оператором поштового відправлення.

Тема 7. Приймання, обробка та вручення внутрішніх посилок

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні внутрішніх посилок. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення внутрішніх посилок. Приймання внутрішніх посилок у відкритому вигляді. Перевірка вкладення посилки на наявність предметів та речовин заборонених для пересилання, звірка адреси на посилці з бланком супровідної адреси ф.116, суми оголошеної цінності, упакування. Обклеювання стрічкою типу «скотч» з логотипом підприємства або паперовою стрічкою на клейовій основі з попереднім нанесенням на посилку відбитків КШ. Зважування посилки.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1 та наклеювання ШКІ на упаковку посилки. Дооформлення бланку ф.116. Приписка посилки до загальної накладної ф.16.

Обробка вхідних посилок. Перевірка посилок за накладною ф.16. Присвоєння вхідних номерів, дооформлення бланків ф.116 та накладних ф.16. Порядок дій оператора у разі отримання дефектних посилок. Розкладка посилок на стелажі в коморі, передача адресних частин листоношам для доставки адресату. Видача адресату повідомлення на посилку, заповнення повідомлення адресатом, звірення оператором даних пред'явленого документа з бланком повідомлення ф.116, видача посилки адресату.

Порядок видачі посилок, що надійшли за актами.

Тема 8. Приймання, обробка та вручення урядових поштових відправлень

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні урядових поштових відправлень. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення урядових поштових відправлень. Перевірка наявності позначки «урядове» (згідно списку ф.103), правильності написання адреси, поштового індексу.

Оформлення операцій на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1. Приписування поштових відправлень до накладних ф.16 або реєстрів ф.11. Пакування до мішків з прикріпленням ярлика ф. 18 або ф.10 з позначкою «урядове». Порядок вручення адресату урядових поштових відправлень.

Тема 9. Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень з повідомленням про вручення

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні внутрішніх поштових відправлень з повідомленням про вручення. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення внутрішніх поштових відправлень з повідомленням про вручення; з правилами оформлення виробничої документації.

Перевірка правильності адресування повідомлень про вручення ф.119.

Оформлення операцій на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Проставляння позначки «з повідомленням» із зазначенням на всіх супровідних документах, накладних ф.16, реєстрах ф.11, бланках ф.116, квитанції ф.1 та на поштових відправлень. Прикріплення ф.119 до неадресного боку поштового відправлення (рекомендованого листа, бандеролі, листа, бандеролі з оголошеною цінністю, тощо). Зазначення на бланку повідомлення ф.119 номеру поштового відправлення, інших даних.

Оформлення бланку ф.119 при видачі поштового відправлення. Приписування рекомендованого повідомлення про вручення поштового відправлення до реєстру ф.11 та передача на відправку.

Оформлення повідомлення – запиту про вручення поштового відправлення.

Тема 10. Приймання, обробка і видача поштових відправлень з післяплатою

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та видачі поштових відправлень з післяплатою. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки і видачі листів, бандеролей з оголошеною цінністю, посилок з оголошеною цінністю з післяплатою.

Перевірка правильності адресування, вказаної суми оголошеної цінності та післяплати на поштових відправленнях, бланках ф.116 з бланками переказів післяплати, та комбінованому бланку на посилки.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Приписка до накладної ф.16 із зазначенням суми оголошеної цінності та післяплати. Запаковування страхових мішків, прикріплення ярликів ф.17. Приписка страхових мішків до загальної накладної ф.16. Відправка до транзитних об'єктів поштового зв'язку.

Перевірка вхідної пошти та розкриття страхових мішків. Перевірка за накладними ф.16 приписаних поштових відправлень, перевірка наявності бланків післяплати. Проставляння вхідних номерів, оформлення вхідної документації. Виписка повідомлення про надходження поштового відправлення ф.22. Оформлення бланку ф.116 (117) в об'єктах поштового зв'язку місця приймання та вручення. Видача поштових відправлень з післяплатою.

Тема 11. Приймання, обробка та вручення згрупованих поштових відправлень та відправлень з додатковим сервісом

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні згрупованих поштових відправлень, авіавідправлень, кур'єрської доставки, та інших відправлень з додатковим сервісом. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення авіавідправлень.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Порядок заповнення супровідних документів: ф.11, ф.16, Ф.16А, Ф.16Б, ярликів ф.10.

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення згрупованих поштових відправлень. Перевірка оформлення списку ф.103, відповідності його наявним поштовим відправленням.

Упакування поштових відправлень. Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1. Додаткове оформлення поштових відправлень та бланків до них. Проставляння у списку ф.103 вихідних номерів, підпису оператора, відбитка календарного штемпелю. Виписування ярликів ф.10 та запаковування мішків. Приписання мішків до загальної накладної ф.16.

Обробка вхідних документів ф.16, ф.11. Оформлення повідомлення про надходження поштового відправлення ф. 22, приписка рекомендованих поштових відправлень до книги ф.8. Вручення згрупованих поштових відправлень, в тому числі посилок, відправлених за одним бланком ф.116.

Ознайомлення з порядком надання послуги «Кур'єрська доставка». Оформлення накладних ф. 16 та реєстрів ф. 11.

Тема 12. Приймання, обробка та вручення міжнародних простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні міжнародних простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів.

Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки і вручення міжнародних простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм та з порядком оформлення виробничої документації.

Обробка простих листів та поштових карток, вийнятих з поштових скриньок. Перевірка правильності оплати. Оформлення листів із забрудненими або пошкодженими упаковками. Формування простих постпакетів.

Приймання і обробка рекомендованої письмової кореспонденції. Перевірка правильності упакування, адресування.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення дрібного пакету. Приймання з перевіркою вкладення та згідно з Керівництвом з приймання міжнародних поштових відправлень. Заповнення CN 22. Перевірка порядку адресування, упакування, маси. Дооформлення прийнятого для пересилання дрібного пакету.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Формування реєстру ф.11 з позначкою «Міжнародний». Запакування мішків, прикріплення ярлика ф.10, опломбовування, зважування мішка та приписка до загальної накладної ф.16.

Розкриття мішків і поіменно перевірка вкладень. Оформлення реєстрів ф.11. Розкриття постпакетів, перевірка зовнішнього стану поштових відправлень. Обробка та вручення вхідних простих і рекомендованих поштових відправлень. Присвоєння вхідних номерів дрібним пакетам, із зазначенням на ф.16 та на дрібному пакеті. Оформлення повідомлення ф.22 про надходження дрібного пакета. Сорткування по доставних дільницях та приписка до книги ф.8. Вручення міжнародної кореспонденції.

Тема 13. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю. Приймання з перевіркою

вкладення та згідно з Керівництвом з приймання міжнародних поштових відправлень. Упакування, перевірка порядку адресування. Наклеювання ШКІ. Переведення суми оголошеної цінності в спеціальне право запозичення (СПЗ), дооформлення поштового відправлення.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Приписка до внутрішньої накладної ф.16. Запакування мішка з поштовими відправленнями. Оформлення ярлика ф.17, опломбовування та зважування мішка. Приписування мішка до загальної накладної ф.16.

Розкриття та перевірка вкладення мішка. Перевірка стану та маси міжнародних відправлень з оголошеною цінністю. Оформлення загальної та внутрішньої накладної ф.16. Присвоєння вхідних номерів, зазначення їх у накладній ф.16 та на міжнародних відправленнях з оголошеною цінністю. Оформлення повідомлення ф.22 про надходження поштового відправлення з оголошеною цінністю. Вручення поштового відправлення з оголошеною цінністю при пред'явленні документу, що засвідчує особу. Вручення поштових відправлень з оголошеною цінністю, що надійшли з актами.

Тема 14. Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні міжнародних посилок. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки і видачі міжнародних посилок, правилами оформлення виробничої документації. Упакування і опечатування посилок.

Приймання міжнародних посилок, перевірка вкладення згідно з вимогами Керівництва з приймання міжнародних поштових відправлень. Перевірка правильності упакування, порядку адресування, заповнення бланку супровідної адреси ф.СР-71 і митної декларації ф.СН-23.

Оформлення супровідної адреси ф.СР-71 і митної декларації ф.СН-23. Упакування і опечатування посилок. Наклеювання ШКІ. Зважування.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Переведення суми оголошеної цінності в спеціальне право запозичення (СПЗ).

Приписка вхідних міжнародних посилок до накладної (ф.16) і відправка до транзитного об'єкта поштового зв'язку.

Обробка і вручення вхідних міжнародних посилок з нарахованими митними платежами.

Обробка страхових мішків з міжнародними посилками в об'єктах поштового зв'язку місць призначення. Перевірка цілості мішка, пломби, маси. Проставляння вхідних номерів на адресних ярликах і накладній ф.16. Оформлення повідомлення ф.22 про надходження міжнародної посилки.

Розкриття мішка з посилкою при одержувачі. Зважування посилки. Пред'явлення одержувачу митного оглядового розпису міжнародної посилки. Перевірка вкладення міжнародної посилки, стягнення з адресата сум митного

збору і плати за митні формальності. Видача квитанції за митні платежі з квитанційної книжки ф.47.

Видача міжнародної посилки. Відправлення суми митного збору (переказами післяплати) в місце міжнародного поштового обміну. Прийняття заяв адресатів про зняття чи зменшення митного збору. Повернення мішків до місця міжнародного обміну.

Вручення міжнародних посилок, що надійшли з актами.

Тема 15. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення, з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», міжнародних авіавідправлень. Відправлення EMS, МККВ

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення, з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», міжнародних авіавідправлень. Відправлення EMS, МККВ.

Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення, з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», авіавідправлень. Відправлення EMS, МККВ.

Ознайомлення з правилами оформлення виробничої документації. Заповнення бланка повідомлення про вручення ф. CN 07 при прийманні міжнародного поштового відправлення з повідомленням про вручення.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книжки ф.1.

Оформлення повідомлень ф.22 на вхідні міжнародні поштові відправлення з повідомленням про вручення. Приписування рекомендованого поштового відправлення до книги ф.8. Вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення за повідомленням ф.22 про надходження міжнародного поштового відправлення при пред'явленні документа, що засвідчує особу. Оформлення повідомлення про вручення міжнародного поштового відправлення ф. CN 07.

Приймання міжнародних поштових відправлень з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», міжнародних авіавідправлень. Проставлення позначок на поштових відправленнях та супровідних документах.

Оформлення операції на АРМ, видача касового чека або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Приписка до накладних ф.16, реєстрів ф.11. Прикріплювання на мішки ярликів ф.10 або ф.17 з позначкою „авіа”.

Приймання, обробка та вручення відправлення EMS.

Приймання, обробка та вручення МККВ.

Тема 16. Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при досиланні, поверненні та зберіганні внутрішніх та міжнародних поштових відправлень. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком досилання, повернення та зберігання внутрішніх та міжнародних поштових відправлень.

Оформлення довідки ф. 20 на повернуту (дослану) просту поштову кореспонденцію. Оформлення довідки ф.19 на повернуту (дослану) посылку, оформлення упаковки поштових відправлень, бланків ф.116, СР-71. Оформлення супровідних документів ф.16, ф.11. Приписка поштових відправлень до накладної ф.16 з проставленням вхідного номера та номера приймання, суми післяплати, митних платежів, причини досилання (повернення). Запакування поштових відправлень до мішків, прикріплення мішкових ярликів. Приписка мішків до загальної накладної ф.16.

Повернення міжнародних посилок у мішках, в яких вони надійшли з місця міжнародного поштового обміну (ММПО).

Оформлення не вручених поштових відправлень.

Тема 17. Приймання передплати

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні передплати на періодичні друковані видання. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання передплати на періодичні друковані видання, обробки, сортування і доставки періодичних друкованих видань, із загальними умовами її переадресування та анулювання, порядком оформлення виробничої документації.

Прийняття передплати на періодичні друковані видання листоношами та безпосередньо в об'єктах поштового зв'язку. Оформлення передплати на РРО та з використання квітанції з квітанційної книжки ф.П-2. Облік прийнятої передплати. Складання карток замовлення ф.СП-5.

Обробка вхідних доставних карток-доручень П-1 та карток-замовлень ф.СП-5. Формування доставних карток-доручень П-1 та складання сортувальної таблиці. Перевірка отриманих мішків та пачок з періодичними друкованими виданнями за накладною ф.16.

Розкриття мішків та пачок з періодичними друкованими виданнями. Перевірка пачок за накладними ф.33. Звіряння отриманих періодичних друкованих видань з сортувальною таблицею. Сортування періодичних друкованих видань згідно з сортувальною таблицею.

Ознайомлення з умовами переадресування передплати на періодичні друковані видання. Прийняття переадресування періодичних друкованих видань у межах зони доставки відділення поштового зв'язку та за її межі. Складання картки-переадресування. Анулювання передплати на періодичні друковані видання. Облік та виконання вхідних переадресувань.

II. Виробниче навчання в умовах виробництва

Тема 18. Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Інструктаж з охорони праці і пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці об'єкта поштового зв'язку).

Ознайомлення учнів з устаткуванням і технологічним процесом в об'єкті поштового зв'язку, з організацією планування праці і контролю якості. Ознайомлення з організацією робочих місць. Інструктаж з безпеки праці безпосередньо на робочому місці оператора поштового зв'язку 3-го класу.

Тема 19. Організація початку та закінчення операційного дня

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при ознайомленні з порядком початку та закінчення операційного дня. Організація робочого місця.

Ознайомлення з організацією роботи оператора поштового зв'язку 3-го класу на початку та наприкінці робочого дня, з правилами оформлення документації, зберіганням поштових відправлень, грошових сум та інших цінностей, виробничої документації.

Перевірка залишків поштових відправлень, видача під розпис працівникові об'єкту поштового зв'язку та підтвердження залишків своїм підписом. Прийняття від начальника або його заступника квитанційних книжок та поштових пристроїв (штампів) під розписку.

Підготування до роботи необхідних експлуатаційних матеріалів, документів та РРО. Поповнення вітрин поштовими марками, маркованими конвертами. Переведення календарного штемпелю на дату даного дня та відповідні години. Проставляння відбитків календарного штемпеля на копіях перших за даний день квитанційних книжках ф.1, 47, П-2.

Закінчення операційного дня. Підрахунок та підведення підсумків у квитанційних книжках. Здача отриманої готівки за надані послуги, квитанційних книжок начальнику (заступнику) ОПЗ. Підведення підсумків реєстрованих поштових відправлень за операційний день на реєстрах ф.11 та накладних ф.16. Поповнення авансу поштових марок та маркованих конвертів, здача звіту, документів.

Тема 20. Ознайомлення з порядком роботи служби доставки

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при ознайомленні з порядком роботи служби доставки. Організація робочого місця.

Підготовка робочого місця. Перевірка залишку рекомендованої кореспонденції. Отримання, обробка вхідних мішків з кореспонденцією. Оформлення, перевірка вхідної кореспонденції. Дооформлення вхідних документів. Сортування та приписка до книг ф.8, ф. 55 рекомендованої кореспонденції. Оформлення кореспонденції «до запитання», або на абонементну скриньку. Отримання кореспонденції листоношами за ф.8 та ф.55. Перевірка врученої та не врученої кореспонденції та складання звіту. Складання сортувальної таблиці. Складання ходовика. Розкладання періодичних друкованих видань у абонентські скриньки. Замовлення абонементних скриньок юридичними та фізичними особами. Реалізація поштових марок, маркованих конвертів та товару; оформлення передплати на періодичні друковані видання. Складання звіту. Вручення періодичних друкованих видань та письмової кореспонденції юридичним особам. Досилання, повернення простої та рекомендованої кореспонденції, оформлення реєстру ф.11. Досилання переадресованих періодичних друкованих видань.

III Виробнича практика

Тема 21. Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку. Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Інструктаж з охорони праці і пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці об'єкту поштового зв'язку).

Ознайомлення учнів з устаткуванням і технологічним процесом в об'єкті поштового зв'язку, з організацією планування праці і контролю якості праці. Ознайомлення з організацією робочих місць. Інструктаж з безпеки праці безпосередньо на робочому місці оператора поштового зв'язку 3-го класу.

Тема 22. Самостійне виконання робіт з професії Оператор поштового зв'язку 3-го класу

За час виробничої практики учень (слухач) самостійно виконує роботи оператора поштового зв'язку 3-го класу у відповідності з кваліфікаційною характеристикою.

Роботи виконуються на основі нормативних документів з використанням новітніх технологій обробки поштових відправлень; найбільш ефективного використання робочого часу; економних витрат матеріалів, електроенергії тощо.

Детальна програма виробничої практики розробляється кожним навчальним закладом окремо з урахуванням сучасних технологій, новітніх устаткувань та матеріалів, умов виробництва, за погодженням з об'єктами поштового зв'язку - замовниками кадрів та затверджується в установленому порядку.

Кваліфікаційна пробна робота

Приклади робіт

1. Оформлення внутрішнього рекомендованого листа.
2. Оформлення внутрішнього листа з оголошеною цінністю.
3. Оформлення внутрішньої бандеролі з оголошеною цінністю.
4. Оформлення внутрішньої посилки.
5. Оформлення урядового поштового відправлення.
6. Оформлення внутрішнього рекомендованого листа з повідомленням про вручення.
7. Оформлення внутрішньої посилки з повідомленням про вручення.
8. Оформлення внутрішньої посилки з післяплатою.
9. Оформлення згрупованих внутрішніх поштових відправлень.
10. Оформлення авіавідправлень .
11. Досилання внутрішньої посилки.
12. Повернення внутрішньої бандеролі з оголошеною цінністю.
13. Оформлення міжнародного рекомендованого листа.
14. Оформлення дрібного пакета.
15. Оформлення міжнародного відправлення з оголошеною цінністю.
16. Оформлення міжнародної посилки.
17. Оформлення міжнародних рекомендованих поштових відправлень за списками.
18. Оформлення міжнародного рекомендованого листа з повідомленням про вручення; міжнародної посилки з повідомленням про вручення.
19. Оформлення дрібного пакету з відміткою «Авіа».

- 20. Досилання міжнародної посилки.
- 21. Повернення міжнародного рекомендованого листа.
- 22. Оформлення передплати на періодичні видання.

КРИТЕРІЇ
кваліфікаційної атестації випускників

Професія	4223 Оператор поштового зв'язку
	(код, назва професії)
Кваліфікація	3 клас
	(рівень кваліфікації, розряд, клас)

ЗНАЄ, РОЗУМІЄ:

- правила надання послуг з приймання, обробки та вручення внутрішньої і міжнародної кореспонденції;
- адміністративно-територіальний поділ України;
- порядок приписки поштових відправлень до документів;
- правила застосування тарифів на послуги зв'язку і тарифів на інші послуги;
- порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань;
- порядок ведення виробничої документації;
- порядок ведення касових операцій підприємствами поштового зв'язку України;
- порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань;
- розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань;
- контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань;
- список газетних вузлів України;
- правила застосування Керівництва з приймання, направлення міжнародних поштових відправлень;
- правила розповсюдження періодичних друкованих видань;
- правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну;
- необхідність застосування алфавітного покажчика районних центрів і міст обласного підпорядкування;
- правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; технології надання послуг з використанням автоматизованого робочого місця та іншого обладнання, правила його експлуатації;
- порядок обліку і збереження умовних цінностей;
- необхідність раціонального використання енергоресурсів у професійній діяльності;
- сутність поняття «підприємство», організаційно-економічні форми підприємства; шляхи зниження собівартості продукції (послуг);

основи правового регулювання господарських відносин в галузі зв'язку, основи законодавства щодо захисту прав споживачів; основні соціальні гарантії та соціальний захист, які чинні на підприємстві;

основні положення Закону України «Про охорону праці»; права працівників з охорони праці на підприємстві; міри відповідальності за їх порушення; правила галузевої безпеки;

основи електробезпеки; інструкції з пожежної безпеки; інструкції з надання першої долікарської допомоги; загальні правила безпечної експлуатації устаткування; основи гігієни праці та виробничої санітарії.

УМІЄ:

приймати, обробляти, відправляти та видавати внутрішню та міжнародну просту та рекомендовану кореспонденцію, в тому числі із застосуванням АРМ-вз; обробляти мішки з письмовою кореспонденцією та періодичними виданнями;

виписувати супровідні документи;

приймати передплату на періодичні видання; переадресовувати періодичні видання та анулювати;

видавати письмову кореспонденцію, адресовану «До запитання»;

оформляти невручені поштові відправлення;

реалізовувати знаки поштової оплати і т. ін.;

контролювати доставку кореспонденції та періодичних видань; складати сортувальні таблиці і вносити зміни до них; сортувати і розкладати поштові відправлення та періодичні видання по доставних дільницях та видавати їх листоношам; класти поштові відправлення та періодичні видання в абонентські скриньки, що розміщені у відділеннях зв'язку;

здійснювати облік поштових відправлень, знаків поштової оплати, товарів та інших цінностей впродовж робочого дня (зміни).

Перелік основних обов'язкових засобів навчання

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



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

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

ДСПТО 4223.Н.53.00-2015
(позначення стандарту)

Професія: Оператор поштового зв'язку

Код: 4223

Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 2-го класу

**Видання офіційне
Київ - 2015**

ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНА ХАРАКТЕРИСТИКА
випускника професійно-технічного навчального закладу
(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку (підвищення кваліфікації)
кваліфікованих робітників)

1. Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

2. Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 2-го класу

3. Кваліфікаційні вимоги

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України: порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку і тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомог; Положення про поштовий переказ; порядок ведення касових операцій підприємствами поштового зв'язку України; «Правила надання послуг поштового зв'язку»; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництво по прийому, направленню міжнародних поштових відправлень; правила розповсюдження періодичних друкованих видань; правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; алфавітний покажчик районних центрів і міст обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; технології надання послуг з використанням автоматизованого робочого місця та іншого обладнання, правила його експлуатації; інструкцію про порядок обліку і збереження умовних цінностей; Закон України «Про захист прав споживачів»; «Про поштовий зв'язок»; основи трудового законодавства; основи галузевої економіки та підприємництва; основи ділової комунікації, правила охорони праці.

Повинен уміти: приймати, обробляти, відправляти та видавати всі види внутрішніх та міжнародних поштових відправлень; приймати, передавати та оплачувати грошові перекази, приймати платежі, виплачувати пенсії та грошові допомоги використовуючи сучасне обладнання та відповідне програмне забезпечення; обробляти вхідну пошту (посилки, страхові мішки); готувати до відправки прийняті поштові відправлення, грошові перекази; запаковувати страхові мішки з вихідною поштою; видавати листоношам кореспонденцію, грошові перекази, відомості та одноразові доручення, готівку для виплати пенсії вдома; здійснювати розрахунки з листоношами, які доставляють перекази, пенсії, грошові допомоги і поштові відправлення; досилати (повертати) невручені поштові відправлення, грошові перекази; оформляти звітну документацію в кінці робочого дня;

у разі роботи у філії оброблення та перевезення пошти, центрах, зональних вузлах – здійснювати обмін пошти з усіма видами транспорту; вносити зміни в

документи з сортування пошти та в плани направлення пошти; оформляти дефектну пошту;

у разі роботи на листосортувальних машинах – обробляти письмову кореспонденцію;

у разі роботи в дільниці умовних цінностей – одержувати і розсилати знаки поштової оплати та інші умовні цінності, оформляти документи.

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 і 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.

5.2. При підвищенні кваліфікації

Повна або базова загальна середня освіта, професійно-технічна освіта та професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень оператор поштового зв'язку 3-го класу; стаж роботи за професією не менше 1 року.

5.2. Після закінчення навчання

Повна або базова загальна середня освіта, професійно-технічна освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень оператор поштового зв'язку 2-го класу; без вимог до стажу роботи.

6. Сфера професійного використання випускника

Діяльність, пов'язана з прийманням, обробкою, перевезенням і доставкою поштових відправлень, грошових переказів.

Діяльність, пов'язана з наданням фінансових послуг у поєднанні з поштовою.

7. Специфічні вимоги

7.1. Вік: прийняття на роботу здійснюється, після закінчення строку навчання, 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 4223 Оператор поштового зв'язку
(код, назва професії)

Кваліфікація 2 клас
(рівень кваліфікації, розряд, клас)

Загальний фонд навчального часу – 515 годин

№ п/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1.	Загальнопрофесійна підготовка	29	
1.1	Інформаційні технології	8	5
1.2	Основи галузевої економіки та підприємництва	8	1
1.3	Основи правових знань	8	
1.4	Резерв часу	5	
2.	Професійно-теоретична підготовка	143	
2.1	Охорона праці	8	
2.2	Українське ділове мовлення	20	4
2.3	Поштовий зв'язок	72	6
2.4	Обладнання відділень поштового зв'язку	20	
2.5	Адміністративна географія	8	
2.6	Професійна етика і психологія	15	
3.	Професійно-практична підготовка	328	
3.1	Виробниче навчання	72	
	- у навчальній майстерні (лабораторії)	24	
	- в умовах виробництва	48	
3.2	Виробнича практика	256	
4.	Консультації	8	
5.	Державна кваліфікаційна атестація (або проміжна (поетапна) кваліфікаційна атестація при продовженні навчання)	7	
	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	507	16

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Інформаційні технології»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1	Інформаційні процеси в поштовому зв'язку	2	1
2	Інформаційні мережі поштового зв'язку	6	1
	Усього годин	8	2

Тема 1. Інформаційні процеси в поштовому зв'язку

Основні поняття і визначення. Сигнали і їх загальні характеристики. Статистичні методи визначення інформації. Структурні міри інформації. Кодування інформації. Коригувальні коди. Цінність інформації.

Лабораторно-практична робота

1.Робота з програмами кодування

Тема 2. Інформаційні мережі поштового 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.

Корпоративна інформаційна мережа об'єктів поштового зв'язку. Автоматизація обробки передплатної документації. Організаційна структура розповсюдження періодичних видань.

Торгівля електронними ваучерами з оплатою банківськими платіжними картками.

Електронна система контролю виймання кореспонденції з поштових скриньок. Схема маршруту очистки поштових скриньок та створення інформації.

Лабораторно-практична робота

1.Робота з програмами спеціального забезпечення

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Основи галузевої економіки та підприємництва»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Суб'єкти, об'єкти комерційної діяльності на ринку товарів і послуг	4	
2	Організація продажу товарів	2	
3	Рекламна діяльність	2	1
	Усього годин	8	1

Тема 1. Суб'єкти, об'єкти комерційної діяльності на ринку товарів і послуг

Види і класифікація суб'єктів комерційної діяльності. Фізична особа – суб'єкт комерційної діяльності. Юридична особа – суб'єкт комерційної діяльності. Види суб'єктів комерційної діяльності. Товар як об'єкт комерційної діяльності. Класифікація товарів. Послуги і вимоги до них.

Тема 2. Організація продажу товарів

Сутність і роль комерційної роботи по продажу товарів. Види товарообігу: роздрібний, оптовий і торгово – посередницький. Методи продажу товарів. Організація оптового продажу товарів. Форми оптового продажу товарів. Організація та методи продажу товарів зі складів оптових баз. Класифікація форм та методів роздрібного продажу товарів. Позамагазині форми продажу товарів.

Тема 3. Рекламна діяльність

Поняття та роль реклами. Основні принципи рекламного звернення. Організація роботи рекламних агентств. Рекламні засоби та їх використання.

Практична робота

1.Складання рекламного оголошення для публікації в пресі та оцінка ефективності реклами.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Основи правових знань»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Зміни та доповнення до Кодексу законів про працю України	4	
2	Правове регулювання господарських відносин у галузі побутового обслуговування	4	
	Усього годин	8	

Тема 1. Зміни та доповнення до Кодексу законів про працю України

Основні трудові права і обов'язки працівників. Аналіз змін та доповнень до Кодексу законів про працю України

Особливості регулювання праці деяких категорій працівників сфери обслуговування на сучасному етапі.

Тема 2. Правове регулювання господарських відносин у галузі побутового обслуговування населення

Права споживачів в разі: придбання ним товару неналежної якості, порушення виконавцем умов договору про виконання робіт і надання послуг. Майнова відповідальність за шкоду, заподіяну товарами (роботами, послугами) неналежної якості.

Недійсність умов договорів, що обмежують права споживача. Відповідальність за порушення законодавства про захист прав споживачів.

Поняття і значення договору купівлі-продажу. Права і обов'язки продавця і покупця.

Порядок заняття торговельною діяльністю і правила торговельного обслуговування населення.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета «Охорона праці»

п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Правові та організаційні основи охорони праці	2	
2	Основи безпеки праці у галузі	4	
3	Основи пожежної безпеки	2	
	Усього годин	8	

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Зміни та доповнення до основних законодавчих актів з охорони праці. Зміни та доповнення до Конституції України. Зміни та доповнення до Законів України «Про охорону праці», Кодексу Законів України про працю, «Про охорону здоров'я», «Про пожежну безпеку», «Про охорону навколишнього середовища», «Про колективні договори і угоди», «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку», «Про поводження з радіоактивними відходами», «Про дорожній рух». Зміни в галузевих стандартах.

Спільні рекомендації державних органів і профспілок щодо змісту розділу «Охорона праці» у колективному договорі (угоді, трудовому договорі). Правила відшкодування власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом шкоди, заподіяної працівникові ушкодження здоров'я, пов'язаним з виконанням ним трудових обов'язків.

Зміни у кримінальному кодексі України про відповідальність за порушення з охорони праці.

Інструктування з безпеки праці по прийманню і обробленню посилок і бандеролей, із застосуванням переносних дробин та дробинок.

Тема 2. Основи безпеки праці у галузі

Питання безпеки праці при роботі з ручним інструментом. Безпека праці операторів по обміну пошти з використанням автотранспорту. Безпека праці при виконанні робіт з електрообладнанням.

Гранично допустимі рівні і гранично допустимі концентрації шкідливих і небезпечних виробничих факторів для приміщень, цехів, дільниць і відділень зв'язку, підприємств поштового зв'язку.

Типові галузеві норми видачі спеціального одягу, спеціального взуття та інших засобів індивідуального захисту працівникам зв'язку.

Тема 3. Основи пожежної безпеки

Протипожежна профілактика. Пожежна безпека для приміщень, цехів, дільниць і відділень зв'язку підприємств поштового зв'язку.

Основні прийоми та правила гасіння пожеж. Особливості застосування пожежного інструменту та вогнегасників. у приміщеннях відділень поштового зв'язку.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Українське ділове мовлення»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Документи щодо особового складу	2	1
2	Довідково - інформаційні документи	5	1
3	Обліково-фінансові документи	5	1
4	Документи з господарсько-договірної діяльності	5	1
5	Усне ділове мовлення	3	
	Усього годин	20	4

Тема 1. Документи щодо особового складу

Основні види наказів. Реквізити наказу та вимоги до викладу тексту. Пропозиції. Віза. Ідентифікаційна картка.

Відомості з мови. Типи складносурядних та складнопідрядних речень, їх вживання в офіційно-діловому стилі. Роль безсполучникових складних речень та речень багатокomпонентної структури у документації.

Практична робота

1. Складання наказів, пропозиції, візи.

Тема 2. Довідково-інформаційні документи

Структура оголошення, запрошення повідомлення про захід та вимоги до викладу тексту.

Протокол та витяг з протоколу. Групи протоколів. Вимоги до тексту протоколу. Реквізити вимогу з протоколу. Призначення та особливості складання, оформлення анотації, висновку.

Відомості з мови. Дієслівні форми, особливості словозміни. Творення дієприкметників та дієприслівників, особливості вживання цих форм у діловому мовленні. Дієслівне керування.

Орфографія й пунктуація. Правопис особових закінчень дієслів. Правопис суфіксів і закінчень дієприкметників та суфіксів дієприслівників. Розділові знаки при дієприкметникових, дієприслівникових зворотах.

Культура ділового мовлення. Використання безособових форм дієслова на означення пасивної дії. Єдність видо-часових форм дієслова-присудка як засіб зв'язку речень у тексті документів. Складання рецензії, відгуку. Звіти та їх різновиди.

Практична робота

1. Складання оголошення, протоколу, анотації.

Тема 3 Обліково-фінансові документи

Типи актів та вимоги до викладу тексту. Складання списку, заявки.

Відомості з мови. Синтаксичні особливості ділових паперів. Синтаксичні структури у діловому мовленні. Особливості використання вставних слів, словосполучень і речень у синтаксисі офіційно-ділового стилю.

Пунктуація. Розділові знаки при вставних і вставлених конструкціях.

Культура ділового мовлення. Правильне інтонування речень зі вставними словами, словосполученнями і реченнями, звертаннями, уточнюючими словами, однорідними членами речення.

Практична робота

1.Складання актів, списків та заявки.

Тема 4. Документи з господарсько-договірної діяльності

Особливості складання контракту. Ваучер, приватизаційний сертифікат. Декларація про доходи.

Відомості з мови. Особливості використання усталених прийменникових конструкцій у діловому мовленні. Роль і синонімія сполучників. Функції часток у слові та речення.

Орфографія. Написання частки «не» з різними частинами мови. Правопис словотворчих і формотворчих часток, сполучників, прийменників.

Культура ділового мовлення. Синоніміка прийменників, сполучників. Прийменник «по» в діловому мовленні.

Практична робота

1.Складання контракту, декларації про доходи

Тема 5. Усне ділове мовлення

Протокольні вимоги щодо організації та методики проведення заходів. Візитна картка як одна з форм протокольних контактів. Телефонна розмова.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета «Поштовий зв'язок»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
	Вступ	1	
1	Фінансові послуги: поштовий переказ, приймання платежів	28	4
2	Виплата та доставка пенсії, грошової допомоги	17	
3	Зберігання грошових сум, поштових відправлень та інших цінностей	12	
4	Інші послуги поштового зв'язку	9	2
5	Транзитні об'єкти поштового зв'язку	5	
	Усього годин	71	6

Вступ

Ознайомлення з кваліфікаційною характеристикою і програмами навчання за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу.

Соціально-економічне і народногосподарське значення професії. Перспективи її розвитку в умовах прискорення науково-технічного процесу. Поняття про трудову дисципліну, про культуру праці.

Тема 1. Фінансові послуги: поштовий переказ, приймання платежів

Ознайомлення з переліком фінансових послуг. Порядок пересилання поштових переказів в межах та за межі України, переказів в іноземній валюті, міжнародних переказів за платіжними системами Money Gram та Western Union. Порядок приймання обробки та виплати внутрішніх та міжнародних електронних переказів з використанням АРМ (ППЕП) «Електронний переказ». Приймання обробка та виплата переказів за списком ф.103 та з повідомленням про вручення. Порядок застосування РРО при прийманні поштового переказу, оформлення квитанції з квитанційної книжки ф.5. Порядок здійснення контролю вихідних переказів. Порядок оформлення супровідних документів. Оформлення переказів післяплати та відправка їх за призначенням.

Порядок здійснення контролю вхідних переказів. Порядок виплати внутрішніх переказів. Оплата переказів післяплати.

Порядок виплати міжнародних переказів. Порядок здійснення контролю виплачених грошових переказів. Складання звітності за переказами. Досилання та повернення внутрішніх та міжнародних переказів. Оплата переказів за актами. Порядок і терміни зберігання звітності за переказами.

Основні вимоги щодо приймання різних видів платежів.

Практична робота

1. Здійснення приймання до пересилання поштових переказів внутрішніх та міжнародних.

2. Оформлення документів на досилання та повернення внутрішніх та міжнародних переказів.

Тема 2. Виплата та доставка пенсії, грошової допомоги

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 з припискою до книги та видача готівки по 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 виплата грошових коштів.

Порядок оформлення та виплати пенсії та грошової допомоги за дорученням. Доручення, термін дії та оформлення. Облік за робочу добу (формування реєстрів ф.10а, відомостей).

Тема 3. Зберігання грошових сум, поштових відправлень та інших цінностей

Перевірка руху та фактичних залишків поштових відправлень та грошових сум. Зберігання грошових сум, цінностей. Порядок і місце зберігання грошових сум у відділеннях зв'язку. Порядок опечатування сховищ після закінчення робочого дня. Зберігання виробничої документації. Здавання сум плати до каси об'єктів поштового зв'язку. Грошові розрахункові документи до оплати послуг поштового зв'язку. Донесення про крадіжки та нестачі грошових сум.

Тема 4. 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.

Практична робота

1. Оформлення квитанцій на інші послуги

Тема 5. Транзитні об'єкти поштового зв'язку

Поняття транзитних об'єктів поштового зв'язку. Сортувальні вузли.

Порядок оброблення пошти у сортувальних вузлах. Нормативи оброки поштових відправлень у транзитних об'єктах поштового зв'язку. Здійснення обліку робочого часу та контроль шляхових документів, видача експлуатаційних матеріалів, поштових пристроїв (штампів), ведення обліку поштової тари. Обмін пошти з автомобільним транспортом. Порядок оформлення документів на прийняту пошту. Внесення змін до планів направлення пошти. Оформлення дефектної пошти.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Обладнання відділень поштового зв'язку»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них лабораторно практичні роботи
1	Нові технології обробки документів	2	
2	Характеристика нового обладнання	10	
3	Характеристика нового програмного забезпечення для обробки документів	8	
Усього годин		20	

Тема 1. Нові технології обробки документів

Характеристика нових технологій обробки документів. Роль сучасних інформаційних технологій у справі документування.

Тема 2. Характеристика нового обладнання

Автоматизована система реєстрації та контролю реєстрованої пошти (АСРК-РП). Створення єдиного інформаційного середовища щодо обліку внутрішньої та міжнародної пошти.

Характеристика основних складових АРМ ППЕП. Будова, призначення та правила експлуатації обладнання. Модеми та їх призначення в системі надання фінансових послуг. Основні технічні характеристики новітнього обладнання. Принцип дії обладнання. Охорона праці та правила безпечної експлуатації обладнання. Основні несправності та їх усунення.

Тема 3. Характеристика нового програмного забезпечення для обробки документів

Інформаційно – пошукові системи, їх призначення та робота з ними. Прикладні програми навчального призначення.

Програмне забезпечення комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку (загальні відомості, порядок роботи). Запуск та робота з програмою. Закінчення операційного дня.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Адміністративна географія»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Поштова індексація	1	
2	Адміністративний поділ держав Північної та Південної Америки	4	
3	Адміністративний поділ держав Азії	3	
	Усього годин	8	

Тема 1. Поштова індексація

Основа побудови системи індексації адресних підприємств поштового зв'язку. Групування індексів. Недоліки системи індексації адресних підприємств поштового зв'язку.

Тема 2. Адміністративний поділ держав Північної та Південної Америки

Географічне положення, розміри території і населення країн Північної та Південної Америки. Адміністративний поділ в державах Північної та Південної Америки. Найбільші міста.

Тема 3. Адміністративний поділ держав Азії

Географічне положення, розміри території і населення країн Азії. Адміністративний поділ в державах Азії. Найбільші міста Азії.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Професійна етика та психологія»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Психологічна характеристика процесу обслуговування	4	
2	Основи ділової комунікації	5	
3	Конфлікти і шляхи їх розв'язання	6	
	Усього годин	15	

Тема 1. Психологічна характеристика процесу обслуговування

Фактори, що визначають рівень обслуговування, створення позитивних психологічних факторів і емоцій у відвідувачів: оформлення підприємства, якість обслуговування, загальний стиль роботи підприємства, манера поведінки і професійні знання і уміння оператора.

Обслуговування як процес спілкування відвідувача й оператора. Етапи обслуговування: зустріч і осмислення мети відвідування, індивідуальних особливостей, можливостей і настрою відвідувача і групи відвідувачів. Допомога у виборі замовлення, виконання замовлення і спілкування в процесі його виконання. Тактика і манера поведінки оператора в залежності від особистісних, індивідуальних особливостей відвідувача і групи відвідувачів, їхнього настрою.

Тема 2. Основи ділової комунікації

Спілкування: вміння говорити та слухати. Загальні правила спілкування. Засоби спілкування, комунікативна компетентність, стратегії, тактики спілкування, вербальні та невербальні засоби спілкування. Правила особистого спілкування та спілкування по телефону.

Культура мови: змістовність, логічність, виразність, лаконічність, грамотність.

Ділове спілкування із співробітниками, відвідувачами. Вимоги до манери поведінки, люб'язність, повага до відвідувача і його часу. Мова жестів, міміки. Погляд. Посмішка. Зовнішній вигляд оператора. Поняття про корпоративну культуру.

Тема 3. Конфлікти і шляхи їх розв'язання

Поняття конфлікту. Види конфліктів. Причини конфліктів. Структура конфлікту і етапи його розвитку. Попередження (профілактика) конфлікту. Шляхи розв'язання конфліктів. Типові помилки конфліктуючої людини. Управління конфліктами. Стадії владнання конфлікту. Стили поведінки в конфліктах. Контрзаходи недобросовісним прийомам конфліктуючої сторони під час проведення ділових перемовин. Поведінка після розв'язання конфлікту

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА з виробничого навчання

Професія 4223 Оператор поштового зв'язку
(код, назва професії)

Кваліфікація 2 клас
(рівень кваліфікації, розряд, клас)

№ п/п	Тема	Кількість годин
I. Виробниче навчання в навчальній майстерні		
1	Охорона праці та пожежна безпека	6
2	Надання фінансових послуг об'єктами поштового зв'язку	18
	Усього годин	24
II. Виробниче навчання в умовах виробництва		
3	Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	6
4	Приймання та виплата переказів	12
5	Виплата пенсії і допомоги в об'єкті поштового зв'язку	12
6	Ознайомлення з порядком зберігання грошових сум, поштових відправлень та інших цінностей	6
7	Надання інших послуг поштового зв'язку, приймання платежів	12
	Всього годин	48
III. Виробнича практика		
8	Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки	8
9	Самостійне виконання робіт за професією «Оператор поштового зв'язку» 2-го класу в об'єктах поштового зв'язку	248
	Кваліфікаційна пробна робота	
	Усього годин	256
	Разом	328

I. Виробниче навчання у навчальній майстерні

Тема 1. Охорона праці та пожежна безпека

Ознайомлення з режимом роботи, технологічними операціями, формами організації праці оператора поштового зв'язку 2-го класу. Ознайомлення учнів (слухачів) з обладнанням, яке використовує оператор поштового зв'язку 2-го класу, робочим місцем.

Форми морального і матеріального стимулювання праці оператора поштового зв'язку 2-го класу. Основні правила і інструкції з безпеки праці, пожежної безпеки.

Тема 2. Надання фінансових послуг об'єктами поштового зв'язку
Інструктаж за темою занять та з охорони праці при наданні фінансових послуг у об'єктах поштового зв'язку. Організація робочого місця.

Вправи

Ознайомлення з порядком приймання, обробки і виплати поштових переказів, з документацією робочого місця і правилами її оформлення.

Приймання, оформлення і передача на контроль прийнятих грошових переказів.

Ознайомлення з порядком виплати пенсій та грошової допомоги, оформлення документів. Надходження відомостей від органів пенсійного фонду, з перерахуванням грошей на розрахунковий рахунок відокремлених підрозділів підприємства поштового зв'язку. Отримання та оформлення відомостей у об'єктах поштового зв'язку.

II. Виробниче навчання в умовах виробництва

Тема 3. Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Інструктаж з охорони праці і пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці підприємства).

Ознайомлення учнів з обладнанням об'єктів поштового зв'язку і технологічним процесом.

Ознайомлення з організацією планування праці і контролю якості надання послуг в об'єкті поштового зв'язку та безпосередньо на робочому місці.

Інструктаж з охорони праці безпосередньо на робочому місці.

Тема 4. Приймання та виплата переказів

Інструктаж за місцем занять та з охорони праці при прийманні та виплаті переказів в об'єктах поштового зв'язку. Організація робочого місця.

Приймання, оформлення і передача на контроль прийнятих переказів.

Приймання заповненого бланка переказу від відправника разом з готівкою. Перевірка правильності заповнення бланка і записування адреси із обов'язковим зазначенням поштового індексу. Перерахунок прийнятої готівки з урахуванням плати за пересилання. Приймання та оформлення переказів на АРМ ППЕП. Приймання, обробка та передача міжнародного переказу в національній та іноземній валюті..

Обробка переказів післяплати, перевірка правильності заповнення бланка.

Приймання переказів від юридичних осіб, перевірка надходження коштів на переказному рахунку підприємства. Перевірка правильності заповнення і оформлення списків, в т. ч. поданих в електронному вигляді, звірення їх з бланками переказів. Підрахунок суми. Видача розрахункового чека або виписка квитанції із квитанційної книжки ф.5.

Передача прийнятих переказів на контроль. Складання електронного повідомлення. Порядок передачі електронних переказів із відділень поштового зв'язку, не оснащених АРМ ППЕП. Підведення підсумків, зняття звітів РРО, підбиття підсумків в книжці ф.5.

Отримання, обробка і передача вхідних поштових переказів на контроль. Нумерація переказів і проставлення вхідних номерів на реєстрах ф.11. Отримання і контроль вхідних електронних переказів за бланками ф.122-В, їх оформлення. Виписка повідомлень ф.22. Зберігання переказів до їх виплати. Виплата переказів в об'єктах поштового зв'язку. Перевірка документа, що засвідчує особу, звірка підписів одержувача на повідомленні ф.22 та бланку переказу, видача грошей одержувачу. Приймання, обробка та оплата термінових переказів.

Перерахування переказів на розрахункові рахунки адресатів. Підшивка повідомлень. Виплата переказів за актами, складання актів.

Тема 5. Виплата пенсії та допомоги в об'єкті поштового зв'язку

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при наданні фінансових послуг в об'єктах поштового зв'язку. Організація робочого місця.

Надходження відомостей від органів Пенсійного фонду, з перерахуванням грошей на пенсійний рахунок відокремлених структурних підрозділів підприємства поштового зв'язку. Отримання та оформлення відомостей в об'єктах поштового зв'язку.

Сортування відомостей за датою виплати. Видача відомостей на робочі місця оператором під розпис у книзі та видача готівки по книзі ф.КО-5. Видача відомостей та готівки листоношам з припискою до книги ф.55 (номер відомості, кількість за відомістю та сумою, залишок по відомості, розписка за отримання готівки та відомостей). Порядок схоронності листоношами, операторами готівки та відомостей. Внесення інформації з відомостей до автоматичного робочого місця (АРМ). Оформлення разових доручень на поховання та виплата їх.

Виплата пенсії та грошової допомоги у відділенні поштового зв'язку або на дому. Приймання звіту від листоноші за книгою ф.55. Складання звіту за робочий день, формування реєстрів ф.10 А. Виплата пенсії за дорученнями. Оформлення відомостей.

Тема 6. Ознайомлення із правилами зберігання грошових сум, поштових відправлень та інших цінностей

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при зберіганні грошових сум, поштових відправлень та інших цінностей. Організація робочого місця.

Ознайомлення з вимогами нормативних документів щодо порядку замовлення та отримання квитанційних книжок, марок, маркованих конвертів та карток. Відправка документів на прийняті та видані поштові відправлення в поштамт (центр поштового зв'язку (ЦПЗ)).

Ознайомлення з порядком перевірки руху та фактичного залишку поштових відправлень та речей на робочому місці; контролю за застосуванням тарифів та повнотою оприбуткування готівки за надані послуги поштового зв'язку.

Ознайомлення з порядком та місцями зберігання поштових відправлень, грошових сум, запасів марок, маркованих конвертів та карток, інших цінностей.

Ознайомлення з порядком опечатування сховищ для зберігання поштових відправлень, грошових сум та інших цінностей при закінченні операційного дня.

Ознайомлення з порядком відправлення понадлімітних залишків грошової готівки до поштамту (центру поштового зв'язку (ЦПЗ)) із відділень поштового зв'язку.

Запакування брезентових сумок та страхових мішків, передання їх на відправлення. Складання довідки про рух брезентових сумок до головної каси.

Складання прибуткових касових ордерів (ф.КО-1), що надійшли з об'єктів поштового зв'язку з понадлімітними залишками готівкових коштів.

Складання та оформлення видаткових касових ордерів ф.КО-2.

Ознайомлення з порядком зберігання та перевірки наявності грошових сум, марок, маркованих конвертів та карток та інших цінностей у касі.

Тема 7. Надання інших послуг поштового зв'язку, приймання платежів

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при наданні інших послуг в об'єктах поштового зв'язку. Організація робочого місця.

Приймання комунальних та інших видів платежів. Оформлення квитанції ф. 47 або касового чеку. Складання реєстрів в кінці робочого дня.

Надання супутніх послуг, пов'язаних з наданням послуг поштового зв'язку, інших послуг: фотопослуги поштою, ліки на замовлення, реалізація лотерейних білетів, телефонних карток, доставка адресного та безадресного рекламного матеріалу. Оформлення необхідних документів.

Умови виплати виграшних лотерейних білетів. Торгівля продовольчими та непродовольчими товарами, торгівля немаркованою та філателістичною продукцією. Вимоги податкового законодавства щодо видачі розрахункових чеків (розрахункових квитанцій) за надані послуги поштового зв'язку.

III Виробнича практика

Тема 8. Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.

Інструктаж з охорони праці і пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці підприємства).

Ознайомлення учнів з обладнанням об'єктів поштового зв'язку і технологічним процесом.

Ознайомлення з організацією планування праці і контролю якості надання послуг в об'єкті поштового зв'язку та безпосередньо на робочому місці.

Інструктаж з охорони праці безпосередньо на робочому місці.

Тема 9. Самостійне виконання робіт за професією Оператор поштового зв'язку 2-го класу у відділеннях поштового зв'язку

За час виробничої практики учень (слухач) самостійно виконує роботи оператора поштового зв'язку 2-го класу у відповідності з кваліфікаційною характеристикою.

Роботи виконуються на основі нормативних документів з використанням новітніх технологій обробки поштових відправлень; найбільш ефективного використання робочого часу; економних витрат матеріалів, електроенергії тощо.

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. Приймання внутрішніх поштових переказів.
2. Приймання міжнародних поштових переказів.
3. Оформлення виплати пенсії.
4. Оформлення виплати грошової допомоги.
5. Приймання платежів.
6. Виплата поштового переказу, в т.ч. міжнародного.
7. Виплата електронного переказу, в т.ч. міжнародного
8. Запакування страхових мішків
9. Видача грошових коштів листоноші
10. Здійснення розрахунку з листоношею

- 11.Досилання поштового переказу
- 12.Повернення поштового переказу
- 13.Оформлення дефектної пошти
- 14.Проведення обліку тари для пересилання поштових відправлень

КРИТЕРІЇ **кваліфікаційної атестації випускників**

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку
(код, назва професії)

Кваліфікація: 2 клас
(рівень кваліфікації, розряд, клас)

ЗНАЄ, РОЗУМІЄ:

Правила надання послуг з приймання, обробки та вручення внутрішньої і міжнародної кореспонденції;

адміністративно-територіальний поділ України;

порядок приписки поштових відправлень до документів;

правила застосування тарифів на послуги зв'язку і тарифів на інші послуги;

порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань;

порядок ведення виробничої документації;

інструкції з виплати пенсій і допомог;

основні вимоги Положення про поштовий переказ;

порядок ведення касових операцій підприємствами поштового зв'язку України;

порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань;

правила розповсюдження періодичних друкованих видань;

правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну;

технології надання послуг з використанням автоматизованого робочого місця «ППЕП» та іншого обладнання, правила його експлуатації;

порядок обліку і збереження умовних цінностей;

основи правового регулювання господарських відносин в галузі зв'язку, основи законодавства щодо захисту прав споживачів; основні соціальні гарантії та соціальний захист, які чинні на підприємстві;

види дисциплінарних стягнень, межі матеріальної відповідальності;

основні положення Закону України «Про охорону праці»; права працівників з охорони праці на підприємстві; необхідні нормативні документи з охорони праці та міри відповідальності за їх порушення; правила галузевої безпеки;

основи ділової комунікації з клієнтом, правила особистого спілкування та взаємодії по телефону.

УМІЄ:

приймати, обробляти, відправляти та видавати всі види внутрішніх та міжнародних поштових відправлень;

приймати, передавати та оплачувати грошові перекази, приймати платежі; виплачувати пенсії та грошові допомоги, використовуючи сучасне обладнання та відповідне програмне забезпечення;

обробляти вхідну пошту (посилки, страхові мішки); готувати до відправки прийняті поштові відправлення, грошові перекази; запаковувати страхові мішки з вихідною поштою;

видавати листоношам кореспонденцію, грошові перекази, відомості та одноразові доручення, готівку для виплати пенсії вдома; здійснювати розрахунки з листоношами, які доставляють перекази, пенсії, грошові допомоги і поштові відправлення;

досилати (повертати) невручені поштові відправлення, грошові перекази; оформляти звітну документацію в кінці робочого дня;

здійснювати обмін пошти з усіма видами транспорту;

вносити зміни в документи з сортування пошти та в плани направлення пошти; оформляти дефектну пошту;

обробляти письмову кореспонденцію застосовуючи поштообробне обладнання;

одержувати і розсилати знаки поштової оплати та інші умовні цінності, оформляти документи.

Перелік основних обов'язкових засобів навчання

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



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

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

ДСПТО 4223.Н.53.00-2015
(позначення стандарту)

Професія: Оператор поштового зв'язку

Код: 4223

Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 1-го класу

**Видання офіційне
Київ - 2015**

ОСВІТНЬО-КВАЛІФІКАЦІЙНА ХАРАКТЕРИСТИКА
випускника професійно – технічного навчального закладу
(підприємства, установи та організації, що здійснюють підготовку (підвищення кваліфікації)
кваліфікованих робітників)

1. Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

2. Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 1-го класу

3. Кваліфікаційні вимоги

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України: порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку і тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомог; Положення про поштовий переказ та правила проведення фінансового моніторингу; порядок ведення касових операцій підприємствами поштового зв'язку України; порядок приймання платежів та надання інших фінансових послуг; «Правила надання послуг поштового зв'язку»; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництво по прийому, направленню міжнародних поштових відправлень; правила по обробленню та відправленню міжнародної пошти в установах міжнародного поштового обміну; правила розповсюдження періодичних друкованих видань; правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; алфавітний покажчик районних центрів і міст обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; технології надання послуг з використанням автоматизованого робочого місця та іншого обладнання, правила його експлуатації; інструкцію про порядок обліку і збереження умовних цінностей; Закон України «Про захист прав споживачів»; «Про поштовий зв'язок»; основи галузевої економіки та підприємництва; основи корпоративної культури та нормативи якості, правила охорони праці.

Повинен уміти: здійснювати контроль за вихідними, вхідними, оплаченими грошовими переказами; приймати документи на виплату пенсій, перевіряти та обробляти їх; контролювати виплату пенсій і грошових допомог та звіт про виплачену пенсію у відділеннях зв'язку, готувати зведену звітність для органів пенсійного фонду та соціального захисту населення по виплаченій пенсії за район, що надсилається до органів пенсійного фонду та соціального захисту населення; формувати виробничу звітність за наданими послугами, здійснювати контроль за якістю їх надання, формувати касову звітність; здійснювати обмін пошти; здійснювати контроль і передачу переказної інформації за допомогою сучасної техніки та відповідного програмного забезпечення;

у разі роботи у філії оброблення переказних та міжнародних рахунків – контролювати операції з переказами за допомогою електронно-обчислювальної техніки;

у разі роботи в дільниці умовних цінностей – здійснювати оперативний облік і контроль знаків поштової оплати та інших умовних цінностей, забезпечувати їх збереження.

4. Загальнопрофесійні вимоги

Повинен:

- а) раціонально та ефективно організувати 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 і навколишнього середовища, дотримуватись 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 загальна середня освіта.

5.2. При підвищенні кваліфікації

Повна загальна середня освіта, професійно-технічна освіта та професійна підготовка на виробництві, освітньо-кваліфікаційний рівень оператор поштового зв'язку 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 оператор поштового зв'язку 1-го класу; без вимог до стажу роботи.

6. Сфера професійного використання випускника

Діяльність, пов'язана з прийманням, обробкою, перевезенням і доставкою поштових відправлень, грошових переказів.

Діяльність, пов'язана з наданням фінансових послуг у поєднанні з поштовою.

7. Специфічні вимоги

7.1. Вік: прийняття на роботу здійснюється, після закінчення строку навчання, 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: 4223 Оператор поштового зв'язку
(код, назва професії)

Кваліфікація: 1 клас
(рівень кваліфікації, розряд, клас)

Загальний фонд навчального часу – 343 години

№ п/п	Навчальні предмети	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1.	Загальнопрофесійна підготовка	24	
1.1	Інформаційні технології	6	3
1.2	Основи галузевої економіки та підприємництва	6	
1.3	Основи правових знань	4	
1.4	Резерв часу	8	
2	Професійно - теоретична підготовка	72	
2.1	Охорона праці	8	
2.2	Українське ділове мовлення	8	4
2.3	Поштовий зв'язок	30	5
2.4	Обладнання відділень поштового зв'язку	14	
2.5	Адміністративна географія	6	
2.6	Професійна етика і психологія	6	
3	Професійно-практична підготовка	232	
3.1	Виробниче навчання	48	
	- у навчальній майстерні	6	
	- в умовах виробництва	42	
3.2	Виробнича практика	184	
4	Консультації	8	
5	Державна кваліфікаційна атестація	7	
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.5)	335	12

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Інформаційні технології»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них лабораторно практичні роботи
1	Електронна пошта	3	2
2	Програмне забезпечення поштового зв'язку	3	1
	Усього годин	6	3

Тема 1. Електронна пошта

Автоматизована система «Електронний переказ». Схема пересилання повідомлень по електронних переказах.

Система обміну повідомленнями X-400. Принцип організації. Адресація. Використання. Електронна пошта в Internet. Принципи організації. Доступ до ресурсів Internet через електронну пошту. Обмін електронною поштою з іншими мережами і службами. Довідкова служба X-500. Гібридна пошта.

Лабораторно-практична робота

1.Складання, відправлення та отримання відправлень електронною поштою.

Тема 2 Програмне забезпечення поштового зв'язку

Програма sendmail. Загальні положення. Налаштування програми. Програма Outlook Express. Загальні положення. Відправлення, одержання та читання листів. Адресна книга. Налаштування параметрів.

Лабораторно-практична робота

1.Складання, відправлення та отримання листів.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Основи галузевої економіки і підприємництва»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Суть і функції менеджменту	1	
2	Мотивація у системі менеджменту	1	
3	Комунікації в менеджменті. Прийняття рішень	1	
4	Процес організації маркетингу	1	
5	Товар в маркетинговій діяльності. Розподіл товарів	2	
Усього годин		6	

Тема 1. Суть і функції менеджменту

Система менеджменту. Складові частини менеджменту. Роль менеджера в управлінні підприємством. Концепція менеджменту. Основні функції менеджменту. Цілі в управлінні, їх типи.

Поняття та переваги стратегічного планування. Визначення мети та завдань. Аналіз господарського портфеля. Реалізація стратегії. Види управлінської стратегії.

Тема 2. Мотивація у системі менеджменту

Суть мотивації та її компоненти. Характеристика мотиваційної теорії: а) теорія потреб А. Маслоу, б) теорія «х», «у» Мек-Грегор; в) теорія Герцберга (двухчинників); г) теорія «досягнень» Мак-Клейланда; д) теорія «очікувань» Врума.

Тема 3. 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 4. Процес організації маркетингу

Складові процесу. Аналіз ринкових можливостей підприємства. Вибір цінкових ринків. Сегментація ринку. Поняття сегментації. Процес сегментації ринку.

Тема 5. Товар в маркетинговій діяльності. Розподіл товарів

Маркетингова стратегія продукту. Конкурентноспроможність товарів (послуг). Життєвий цикл товару (послуги). Процес розподілу. Посередники у каналах поширення. Види посередників. Маркетингові системи

Кооперація. Рішення. Стратегія просування. Суть стратегії просувань. Стимулювання збуту. Завдання стимулювання. Фактори. Засоби стимулювання.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Основи правових знань»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1.	Зміни та доповнення у правовому полі	2	
2.	Трудові спори	1	
3.	Матеріальна відповідальність суб'єктів трудових відносин	1	
	Усього годин	4	

Тема 1. Зміни та доповнення у правовому полі

Основні трудові права і обов'язки працівників. Аналіз змін та доповнень до Кодексу законів про працю України

Особливості регулювання праці деяких категорій працівників сфери обслуговування на сучасному етапі.

Зміни та доповнення до трудового договору, його змісту і форми, підстави припинення трудового договору. Зміни та доповнення до умов прийому на роботу, строків випробування при прийнятті на роботу

Зміни та доповнення до соціальних гарантій та соціального захисту працівників. Проблеми соціального захисту.

Зміни та доповнення до форм організації праці, організації робочого місця. Зміни та доповнення до тарифної системи оплати праці та її елементів (класів, категорій, розрядів, порядку їх присвоєння). Реальна заробітна плата і захист її від інфляції на сучасному етапі.

Тема 2. 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 3. 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. Відповідальність за порушення роботодавцем права працівника на здорові та безпечні умови праці.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета «Охорона праці»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Правові та організаційні основи охорони праці (зміни та доповнення)	4	
2	Основи безпеки праці у галузі	4	
	Усього годин	8	

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Зміни та доповнення до основних законодавчих актів з охорони праці. Зміни та доповнення до Конституції України. Зміни та доповнення до Законів України «Про охорону праці», Кодексу Законів України про працю, «Про охорону здоров'я», «Про пожежну безпеку», «Про охорону навколишнього середовища», «Про колективні договори і угоди», «Про використання ядерної енергії та радіаційну безпеку», «Про поводження з радіоактивними відходами», «Про дорожній рух».

Зміни в галузевих стандартах.

Спільні рекомендації державних органів і профспілок щодо змісту розділу «Охорона праці» у колективному договорі (угоді, трудовому договорі). Правила відшкодування власником підприємства, установи, організації або уповноваженим ним органом шкоди, заподіяної працівникові ушкодження здоров'я, пов'язаним з виконанням ним трудових обов'язків.

Зміни у кримінальному кодексі України про відповідальність за порушення з охорони праці.

Економічні питання охорони праці. Вимоги охорони праці при розробці технологічних процесів.

Положення про систему управління охороною праці на підприємствах, в організаціях, об'єднаннях Міністерства зв'язку України. ВДП 5.2.00-3.03.97.

Тема 2. Основи безпеки праці у галузі

Типова схема доставочної дільниці. Типова номенклатура справ з охорони праці для відділень зв'язку, виробничих дільниць. Паспорт санітарно-технічного стану відділення зв'язку, виробничої дільниці. Перелік і зразки журналів для ведення документації з охорони праці.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета

«Українське ділове мовлення»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Довідково-інформаційні документи	4	2
2	Організаційні й розпорядчі документи	4	2
	Усього годин	8	4

Тема 1. Довідково-інформаційні документи

Складання рецензії, відгуку. Звіти та їх різновиди.

Відомості з мови. Типи складносурядних та складнопідрядних речень, їх вживання в офіційно-діловому стилі. Роль безсполучникових складних речень та речень багатокomпонентної структури у документації.

Пунктуація. Розділові знаки у складному реченні.

Практична робота

1. Складання рецензії, відгуку. Складання звітів.

Тема 2. Організаційні й розпорядчі документи

Типи документів за призначенням. Особливості структури організаційних документів (положення – типові та індивідуальні; інструкції – посадова, з охорони праці, з експлуатації обладнання; статуту). Ознаки й призначення розпорядчих документів (постанова, ухвала, розпорядження, правила).

Культура ділового мовлення. Правильне інтонування сполучникових і безсполучникових складних речень. усунення помилок у будові складнопідрядних речень з одним і кількома підрядними, у вживанні сполучних засобів для поєднання частин складного речення.

Практична робота

1. Складання положення. Складання інструкції.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з предмета «Поштовий зв'язок»

№ п/п	Назва теми	Кількість годин	
		Усього	з них на лабораторно-практичні роботи
1	Статистичний облік	4	1
2	Телекомунікаційні послуги	8	2
3	Поштова безпека. Організація роботи контрольно-довідкових дільниць. Робота із зверненнями громадян	8	
4	Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку. Здійснення виробничого та послідуного контролю	10	2
	Усього годин	30	5

Тема 1. Статистичний облік

Продукція, що підлягає обліку. Порядок обліку в сфері поштового зв'язку. Доведення планових показників до об'єктів поштового зв'язку та безпосередньо до робочих місць. Контроль за виконанням планових показників, складання особових рахунків.

Практична робота

1. Складання плану-завдання

Тема 2. Телекомунікаційні послуги

Порядок укладання угод на надання телекомунікаційних послуг. Загальні положення. Основні телекомунікаційні послуги. Категорії та види телеграм. Приймання телеграм різних видів. Приймання внутрішніх та міжнародних телеграм. Оформлення телеграм від юридичних осіб. Приймання замовлень на міжміських телефонні розмови.

Практична робота

1. Складання та обробка внутрішніх та міжнародних телеграм.

Тема 3. Поштова безпека. Організація роботи контрольно-довідкових дільниць. Робота із зверненнями громадян

Створення належних умов праці працівників. Вимоги щодо забезпечення схоронності об'єктів поштового зв'язку, поштових відправлень, грошових коштів та інших цінностей. Порядок зберігання шифродокументів та контрольно-гербових печаток об'єктів поштового зв'язку. Розшук поштових відправлень. Організація роботи контрольно-довідкових дільниць. Робота із зверненнями громадян. Умова затримки, огляду та вилучення поштових відправлень. Не вручені поштові відправлення. Вимоги законодавства щодо розгляду звернень громадян, терміни розгляду. Відповідальність органів зв'язку.

Тема 4. Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку. Здійснення виробничого та послідуного контролю

Складання звітів за робочий день (зміну), касової довідки оператора ф.42, касового звіту; підведення підсумків у реєстрах ф.11, ф.10-а, накладних ф.16.

Складання звітності за прийнятими та виплаченими переказами у встановлені терміни. Складання звітності за виплаченою пенсією та грошовою

допомогою. Складання звітів за надані інші послуги поштового зв'язку (у разі потреби).

Здійснення контролю правильності оформлення прийнятих поштових відправлень та поштових переказів, правильності застосування тарифів перед відправкою пошти. Здійснення контролю за правильністю оформлення супровідних документів на прийняту та відправлену пошту. Контроль ведення книги ф.55. Нормативи якості. Відповідальність за неякісне надання послуг.

Поняття фінансового моніторингу. Внутрішній фінансовий моніторинг. Правила анкетування споживачів в межах проведення фінансового моніторингу.

Практична робота

1. Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку
2. Анкетування споживачів в межах проведення фінансового моніторингу.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Обладнання відділень поштового зв'язку»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них лабораторно практичні роботи
1	Автоматизоване робоче місце оператора на сучасному етапі	8	
2	Новітні технології обробки документів	2	
3	Характеристика нового програмного забезпечення для обробки документів	4	
	Усього годин	14	

Тему 1. Автоматизоване робоче місце оператора на сучасному етапі

Реєстратори розрахункових операцій.

Будова та призначення РРО. Охорона праці при роботі на РРО. Основні складові апарату. Програмування РРО (чек, заголовок, прізвище оператора поштового зв'язку, податкові ставки, відділи, товари, кодування товарів). Ведення книги обліку розрахункових операцій.

Початок робочого дня. Правила роботи та обслуговування РРО. Зняття денних та податкових звітів (X1, Z1, Z2).

Основні несправності РРО та їх усунення. Ведення книги РРО на початку та в кінці операційного дня.

Закінчення операційного дня. Зняття звітів. Ведення журналу технічного стану РРО.

Тема 2. Новітні технології обробки документів

Характеристика нових технологій обробки документів. Роль сучасних інформаційних технологій у справі документування.

Тема 3. Характеристика нового програмного забезпечення для обробки документів

Інформаційно – пошукові системи, їх призначення та робота з ними. Прикладні програми навчального призначення. Інформаційні – пошукові системи, їх призначення та робота з ними.

Програмне забезпечення комп'ютерно-касового комплексу для відділень зв'язку (загальні відомості, порядок роботи). Запуск та робота з програмою. Закінчення операційного дня.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Адміністративна географія»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Усього	з них лабораторно практичні роботи
1	Зміни та доповнення до поштової індексації України	2	
2	Адміністративний поділ держав Нової Зеландії	2	
3	Адміністративний поділ держав Африки	2	
	Усього годин	4	

Тема 1. Зміни та доповнення до індексації поштового зв'язку України

Адміністративні утворення України на сучасному етапі. Система поштової індексації та принцип її побудови. Розподіл індексів між адміністративними одиницями України.

Тема 2. Адміністративний поділ держав Нової Зеландії

Географічне положення, розміри території і населення країн Нової Зеландії. Адміністративний поділ в державах Нової Зеландії. Найбільші міста Нової Зеландії.

Тема 3. Адміністративний поділ держав Африки

Географічне положення, розміри території і населення країн Африки. Адміністративний поділ в державах Африки. Найбільші міста Африки.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА
з предмета
«Професійна етика та психологія»

№ п/п	Тема	Кількість годин	
		Всього	з них на лабораторно практичні роботи
1	Естетика організації і техніки обслуговування	2	
2	Основи корпоративної культури	4	
	Всього годин	6	

Тема 1. Естетика організації і техніки обслуговування

Естетика трудового процесу і його компоненти: застосування засобів автоматизації в праці оператора поштового зв'язку і їх оформлення. Оформлення приміщень. Роль кольору, форми, ліній залу.

Заданий ритм роботи, відсутність напруженості, санітарно-гігієнічний режим і боротьба зі стомлюваністю як естетичні фактори. Вимоги до оформлення вітрини, організація робочого місця. Залежність рішення інтер'єра від типу підприємства.

Тема 2. Основи корпоративної культури

Основні елементи корпоративного стилю (емблема, товарний знак, кольори). Вимоги до зовнішнього вигляду оператора (одяг, зачіска, аксесуари). Корпоративні стандарти обслуговування споживачів. Корпоративні традиції.

ТИПОВА НАВЧАЛЬНА ПРОГРАМА

з виробничого навчання

Професія Оператор поштового зв'язку
(код, назва професії)

Кваліфікація 1 клас
(рівень кваліфікації, розряд, клас)

№ п/п	Тема	Кількість годин
I. Виробниче навчання в умовах виробництва		
1	Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.	6
2	Ведення статистичного обліку.	6
3	Надання телекомунікаційних послуг.	12
4	Організація поштової безпеки. Організація роботи контрольно-довідкових дільниць.	12
5	Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку.	6
	Усього годин	42
II. Виробнича практика		
6	Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки.	8
7	Самостійне виконання робіт оператора поштового зв'язку 1-го класу.	176
	Кваліфікаційна пробна робота.	
	Усього годин	184
	Разом	232

I. Виробниче навчання в умовах виробництва

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

Ознайомлення з режимом роботи, технологічними операціями, формами організації праці оператора поштового зв'язку 1-го класу. Ознайомлення учнів (слухачів) з обладнанням, яке використовує оператор поштового зв'язку 2-го класу, робочим місцем.

Ознайомлення з організацією планування праці і контролю якості робіт.

Інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки безпосередньо на робочому місці оператора поштового зв'язку 1-го класу

Тема 2. Ведення статистичного обліку

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок ведення статистичного обліку. Організація робочого місця.

Складання плану завдання в об'єкті поштового зв'язку оператором та листоношею. Підведення підсумків звітів на РРО.

Контроль за виконанням плану завдання та ведення журналу статистичного обліку.

Ведення журналу з обліку кількості внутрішніх та міжнародних поштових відправлень.

Облік поштових відправлень, поштових переказів, друкованих періодичних видань на робочих місцях операторів.

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 начальником відділення зв'язку (ВЗ) даних за планом-завданням.

Тема 3. 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 телеграм різних видів.

Приймання абонементної плати, плати за міжміські переговори.

Приймання замовлень на міжміські переговори.

Оформлення телеграм від організації, підприємств, установ. Оформлення квитанції ф.47 або касового чеку за надану телекомунікаційну послугу. Складання бланків телеграм та передача їх у закріплене відділення зв'язку «Укртелеком».

Підведення підсумків прийнятих за робочий день вхідних та вихідних телеграм, переговорів.

Тема 4. Організація поштової безпеки. Організація роботи контрольно-довідкових дільниць.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при організації поштової безпеки, роботи контрольно-довідкових дільниць. Організація робочого місця.

Проведення розшуку поштових відправлень.

Проведення затримки огляду та вилучення поштових відправлень слідчими органами.

Розгляд скарг та заяв.

Оформлення невручених поштових відправлень.

Контроль якості обробки поштових відправлень у цехах оброблення пошти (ЦОП), центрі оброблення переказів та міжнародних рахунків (ЦОПМР), відділеннях поштового зв'язку (ВПЗ), центрах поштового зв'язку (ЦПЗ).

Тема 5 Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при складанні звітів в об'єктах поштового зв'язку. Організація робочого місця.

Складання звітів за робочу добу на РРО (касова довідка МС– 42, реєстрів ф.11, ф.10, ф.10 А, накладна ф.16, касовий звіт ф.130).

Складання звітів за місяць на РРО (реєстру ф. 10, 10-а, 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, управління соціального захисту населення (УСЗН)).

Складання звітів на інших послуги на РРО та квитанційних книгах ф.47 (за окремими реєстрами).

II. Виробнича практика

Тема 6. Ознайомлення з об'єктом поштового зв'язку, інструктаж з охорони праці та пожежної безпеки

Інструктаж з охорони праці і пожежної безпеки (проводить інженер з охорони праці підприємства).

Ознайомлення учнів з устаткуванням і виробничим процесом, з початком і закінченням робочого дня оператора поштового зв'язку 1-го класу

Ознайомлення з організацією планування праці і контролю якості робіт.

Інструктаж з охорони праці безпосередньо на робочому місці оператора поштового зв'язку 1-го класу

Тема 7. Самостійне виконання робіт оператора поштового зв'язку 1-го класу

За час виробничої практики учень (слухач) самостійно виконує роботи оператора поштового зв'язку 1-го класу у відповідності з кваліфікаційною характеристикою.

Роботи виконуються на основі нормативних документів з використанням новітніх технологій обробки поштових відправлень; найбільш ефективного використання робочого часу; економних витрат матеріалів, електроенергії тощо.

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. Складання статистичного обліку.
2. Приймання телеграм.
3. Приймання абонементної плати.
4. Приймання оплати за міжміські переговори.
5. Розшук поштових відправлень.
6. Оформлення не вручених поштових відправлень.
7. Складання звітів за робочу добу.
8. Складання звітів за місяць.
9. Здійснення контролю за грошовими переказами.
10. Контроль виплати пенсії
11. Контроль виплати грошової допомоги.
12. Контроль і передача переказної інформації.
13. Облік знаків поштової оплати.

КРИТЕРІЇ кваліфікаційної атестації випускників

Професія:	<u>Оператор поштового зв'язку</u> (код, назва професії)
Кваліфікація:	<u>1 клас</u> (рівень кваліфікації, розряд, клас)

ЗНАЄ, РОЗУМІЄ:

правила надання послуг з приймання, обробки та вручення внутрішньої і міжнародної кореспонденції;

правила застосування тарифів на послуги зв'язку і тарифів на інші послуги;

порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань;

порядок ведення виробничої документації;

інструкції з виплати пенсій і допомог;

основні вимоги Положення про поштовий переказ;

правила ведення фінансового моніторингу;

порядок ведення касових операцій підприємствами поштового зв'язку України;

порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань;

правила розповсюдження періодичних друкованих видань;

правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну;

технології надання послуг з використанням автоматизованого робочого місця «ППЕП» та іншого обладнання, правила його експлуатації;

порядок обліку і збереження умовних цінностей;

основи правового регулювання господарських відносин в галузі зв'язку, основи законодавства щодо захисту прав споживачів; основні соціальні гарантії та соціальний захист, які чинні на підприємстві;

види дисциплінарних стягнень, межі матеріальної відповідальності;

нормативи якості, відповідальність підприємств зв'язку за неякісне надання послуг; застосування різних форм контролю для забезпечення відповідного рівня якості наданих послуг;

основні положення Закону України «Про охорону праці»; права працівників з охорони праці на підприємстві; необхідні нормативні документи з охорони праці та міри відповідальності за їх порушення; правила галузевої безпеки; основи корпоративної культури.

УМІЄ:

здійснювати контроль за вихідними, вхідними, оплаченими грошовими переказами;

приймати документи на виплату пенсій, перевіряти та обробляти їх; контролювати виплату пенсій і грошових допомог та звіт про виплачену пенсію у відділеннях зв'язку, готувати зведену звітність для органів пенсійного фонду та соціального захисту населення по виплаченій пенсії за район, що надсилається до органів пенсійного фонду та соціального захисту населення;

формувати виробничу звітність за наданими послугами, здійснювати контроль за якістю їх надання, формувати касову звітність;
здійснювати обмін пошти;
здійснювати контроль і передачу переказної інформації за допомогою сучасної техніки та відповідного програмного забезпечення;
контролювати операції з переказами за допомогою електронно-обчислювальної техніки;
здійснювати оперативний облік і контроль знаків поштової оплати та інших умовних цінностей, забезпечувати їх збереження.

Перелік основних обов'язкових засобів навчання

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