

КРОПИВНИЦЬКЕ ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ**ПОГОДЖЕНО**

Менеджер з персоналу ПАТ
«Укртелеком»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Кропивницького
вищого професійного училища

« ____ » _____ Н.Ю.Помпа
2019 р.

М.П.

« ____ » _____ О.Б.Рацул
2019 р.

М.П.

**Освітня програма
для підготовки кваліфікованих робітників
з професії 4229 «Оператор телекомунікаційних послуг»**

Професійна кваліфікація:**Оператор телекомунікаційних послуг 2 класу;****Оператор телекомунікаційних послуг 1 класу**

СХВАЛЕНО педагогічною радою
Кропивницького вищого професійного
училища Протокол № ____
від « ____ » серпня 2019 р.

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні методичної комісії
професійної підготовки з напрямку
радіотехніка та зв'язок
Протокол № ____
від « ____ » серпня 2019 р.

Пояснювальна записка

Освітня програма розроблена за СП(ПТ)О 4229 J.61.00 - 2019, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 12 червня 2019р. № 824 на основі модульно-предметного підходу.

Даний документ містить:

- освітньо-кваліфікаційні характеристики випускника закладу професійної (професійно-технічної) освіти з професії 4229 оператор телекомунікаційних послуг 1, 2 класу;

- навчальний план, який відображає складові компоненти загальнопрофесійної, професійно-теоретичної, професійно-практичної підготовки із відповідними назвами навчальних предметів та кількістю годин на їх вивчення навчальні програми предметів та виробничого навчання з вимогами до знань та умінь.

Перелік навчальних предметів, їх назви та кількість годин на вивчення визначені відповідно до змісту загальнопрофесійних та професійних компетентностей базового (загальнопрофесійного) та професійних модулів, зазначених рівнів кваліфікації у освітній програмі.

Зміст навчальних програм, вимоги до знань та умінь до осіб, які здобувають професію, розроблені на основі змісту загальнопрофесійних та професійних компетентностей навчальних модулів СП(ПТ)О з професії «Оператор телекомунікаційних послуг».

Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника закладу професійної (професійно-технічної) освіти

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2 клас

1. Кваліфікаційна характеристика

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

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

Кваліфікаційні вимоги. Професійно-технічна освіта відповідного напряму підготовки за освітньо-кваліфікаційним рівнем «кваліфікований робітник».

Приклади робіт

1. Прийняти плату за комунальні послуги.
2. Прийняти, обробити та оплатити грошові перекази в національній валюті.
3. Прийняти, оформити вихідну цінну бандероль, підготувати до відправки.
4. Прийняти, оформити та передати повідомлення використовуючи факсимільне обладнання.
5. Прийняти та обробити вхідну рекомендовану та страхову пошту.
6. Виплатити пенсії та грошові допомоги за відомостями.
7. Прийняти та підготувати до відправки групу реєстрованих поштових відправлень від юридичної особи.
8. Прийняти, оформити вхідний цінний лист, вручити адресату.
9. Прийняти і оформити плату за послуги документального електрозв'язку.
10. Приймати та передавати електронні повідомлення.
11. Прийняти та оформити вихідний дрібний пакет.
12. Запакувати, оформити та підготувати до відправки страховий мішок.
13. Прийняти, оформити та передати повідомлення електронною поштою.
14. Виконати облік наданих послуг та прийнятих коштів в кінці робочого дня (зміни).

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

2.1. При вступі на навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

Повна або базова загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу.

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Професійна кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

Загальний фонд навчального часу – 1244 години

Навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2 клас

Загальний фонд навчального часу – 1244 годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин				
		Всього годин	ЗПБ	ОТП-2.1	ОТП-2.2	ОТП-2.3
1.	Загальнопрофесійна підготовка	89	89			
1.1	Основи психології, етики та етикету		15			
1.2	Ділова українська мова		27			
1.3	Іноземна мова за професійним спрямуванням		17			
1.4	Охорона праці		30			
2.	Професійно-теоретична підготовка	336	47	119	119	51
2.1	Технологія надання послуг зв'язку	266	36	96	100	34
2.4	Обладнання підприємств зв'язку	70	11	23	19	17
3.	Професійно-практична підготовка	785	25	279	281	200
3.1	Виробниче навчання ОТП 2 клас	372	18	132	120	102
3.2	Виробнича практика ОТП 2 клас	413	7	147	161	98
4	Кваліфікаційна пробна робота	7				
5	Консультації	20				
6	Державна кваліфікаційна атестація	7				
7	Загальний обсяг навчального часу (без п. 4, 5)	1217	161	398	400	251

Примітки

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

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

В розділі «Професійно-практична підготовка» збільшено виробнича практика на 15 год. для забезпечення кратності 7 годин в день. Відпрацювання виробничої практики учнями передбачено в кінці кваліфікації..

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

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.6	1.	Основні психологічні поняття та категорії	5	
	2.	Основи психології особистості	5	
	3.	Професійна етика та етикет	5	-
		Усього:	15	

**Модуль ЗПК.6 Оволодіння основами професійної етики та психології
Тема 1. Основні психологічні поняття та категорії**

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

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

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

Тема 2. Основи психології особистості

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

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

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

Тема 3. Професійна етика та етикет

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

процесі телефонних контактів. Підготовка до телефонної розмови. Етика та етикет у взаємовідносинах з клієнтами.

**Навчальна програма з предмета
«Ділова українська мова»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.4	1.	Українське ділове мовлення	4	-
	2.	Службові документи та вимоги щодо їх оформлення	15	1
	3.	Культура ділового спілкування	4	2
	4.	Етикет ділового листування	4	-
		Усього:		27

Модуль ЗПК.4 Оволодіння навичкам українського ділового мовлення

Тема 1. Основні поняття

Українське ділове мовлення. Стилєві різновиди української літературної мови. Стилє мови і культура мовлення. Офіційно – діловий стилє. Культура усного й писемного мовлення. Стилє сучасного ділового письма. Комуникативно-стилєстичні якості мовлення. Загальна характеристика комуникативно-стилєстичних якостей мовлення. Ознаки культури мови, точність мовлення, логічність мовлення, чистота мовлення, доречність, виразність, етичність й естетичність мовлення.

Тема 2. Службові документи та вимоги щодо їх оформлення

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

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

Культура ділового мовлення. Дотримання лексичних норм. Етикет ділових паперів. Вживання іншомовних слів. Вибір слова, використання типових мовних зворотів.

Особливості оформлення доповідної і пояснювальної записок. Довідка та її основні реквізити. Службовий лист, його основні реквізити. Службова записка та її основні реквізити. Договори, трудові угоди та їх основні реквізити.

Лабораторно-практичні роботи:

1. Оформлення доповідних та пояснювальних записок, довідок, службових листів.

Тема 3. Культура ділового спілкування

Мовний етикет, сутність спілкування, стилі спілкування, види, типи, форми ділового спілкування. Техніка ведення діалогу. Основні вимоги до мови оператора телекомунікаційних послуг. Етика телефонної розмови. Етика службових взаємин. Сутність та роль невербальних засобів спілкування. Вплив національно-культурних чинників на процес спілкування та національно-культурну специфіку спілкування.

Лабораторно-практичні роботи:

2. Техніка ведення ділової розмови як в особистому спілкуванні, так і по телефону.

3. Застосування типових мовних зворотів в офіційно-діловому стилі.

Тема 4. Етикет ділового листування

Службові листи та їх стиль. Види службових листів. Початкові та завершальні речення листів. Особливості використання займенників у діловому мовленні. Типові мовні звороти в офіційно-діловому стилі.

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

Код	№ з/п	Тема	Кількість годин	
			Всього	з них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.7	1	Професійний імідж оператора телекомунікаційних послуг	4	
	2.	Основна термінологія для надання загальнодоступних послуг	6	1
	3.	Обслуговування іноземного споживача	7	1
	Усього:		17	2

Модуль ЗПК.7 Оволодіння іноземною мовою за професійним спрямуванням

Тема 1. Професійний імідж оператора телекомунікаційних послуг

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

Тема 2. Основна термінологія для надання загальнодоступних послуг

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

Лабораторно-практичні роботи:

1. Складання стислих переказів іноземною мовою.

Тема 3. Обслуговування іноземного споживача

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

спілкування іноземною мовою з огляду на форму спілкування та межі, в які поставлені учасники ситуаційного спілкування.

Лабораторно-практичні роботи:

2. Складання та ведення діалогів іноземною мовою при обслуговуванні іноземного споживача.

**Навчальна програма з предмета
«Охорона праці»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.1	1.	Правові та організаційні основи охорони праці	5	
	2.	Основи безпеки праці в галузі. Загальні вимоги про потенціальні небезпеки	9	
	3.	Гігієна праці та виробнича санітарія	5	
	4.	Основи пожежної безпеки, електробезпеки	4	
ЗПК.2	5.	Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках	6	2
		Усього:	30	2

Модуль ЗПК.1 Виконання вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

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

Тема 2. Основи безпеки праці в галузі. Загальні відомості про потенціальні небезпеки

Охорона праці на підприємствах зв'язку. Роботи з підвищеною небезпекою в галузі. Вимоги безпеки праці. Ознаки безпеки (огородження, сигналізація, попереджувальні надписи, сигнальне фарбування), зони безпеки. Правила попередження нещасних випадків. Запобігання виникненню аварій на підприємстві. Плани евакуації. Засоби колективного та індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів у галузі. Правила поведінки на дорозі. Обов'язки та права пішоходів і пасажирів. Рух транспорту і безпека пішоходів і пасажирів. Відповідальність за порушення Правил дорожнього руху.

Тема 3. Гігієна праці та виробнича санітарія

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

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

Особиста гігієна учнів: характеристика перехідного віку. Особливості фізичного та психологічного розвитку підлітків. Особиста гігієна. Гігієна тіла й одягу. Раціональний режим харчування. Щорічні медичні огляди неповнолітніх осіб віком до 21 року.

Тема 4. Основи пожежної безпеки, електробезпеки

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

Модуль ЗПК.2 Оволодіння основами надання долікарської допомоги потерпілим

Тема 5. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках

Послідовність, принципи та засоби надання долікарської допомоги. Правила транспортування потерпілого. Склад аптечки долікарської допомоги. Правила надання домедичної допомоги при ураженні електричним струмом, при трамвах, при опіках. Правила надання домедичної допомоги при знепритомнінні, шоку, тепловому та сонячному ударах, опіку, обмороженні.

Лабораторно-практичні роботи:

1. Надання домедичної допомоги при ураженні електричним струмом.
2. Надання домедичної допомоги при знепритомнінні, шоку.

**Навчальна програма з предмета
«Технологія надання послуг зв'язку»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.3	1.	Загальні відомості про зв'язок	11	-
	2.	Види послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку та загальні відомості щодо їх надання	11	-
	3.	Принципи побудови мереж зв'язку	14	-
		Усього:	36	-
Модуль ОТП-2.1. Технології надання послуг зв'язку в межах України				
ОТП-2.1.1	4.	Керівництво по прийому внутрішніх відправлень	18	-
	5.	Правила надання послуг по прийому, обробці та видачі внутрішніх поштових відправлень	40	4
	6.	Приймання передплати на періодичні друковані видання	15	1
ОТП-2.1.2	7.	Телекомунікаційні послуги	23	-
		Усього:	96	5
Модуль ОТП-2.2. Технології надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну				
ОТП-2.2.1	8.	Керівництво по прийому міжнародних відправлень	17	-
	9.	Правила надання послуг по прийому, обробці міжнародних поштових відправлень	45	4
	10.	Відправлення, обмін та одержання пошти. Виявлення та оформлення порушень і несправностей при обміні пошти	15	-
ОТП-2.2.2	11.	Міжнародне співробітництво у сфері телекомунікацій	23	-
		Усього:	100	4
Модуль ОТП-2.3. Технології надання фінансових послуг				
ОТП-2.3.1	12.	Технологія приймання, обробки та оплати грошових переказів	19	-
ОТП-2.3.3	13.	Технологія пенсійних виплатних операцій	11	-
ОТП-2.3.4	14.	Технологія приймання платежів	4	-

	Усього:	34	-
	Усього годин:	266	9

Модуль ЗПК.3 Оволодіння основами технологій надання послуг зв'язку

Тема 1. Загальні відомості про зв'язок

Роль і значення телекомунікацій в житті суспільства. Етапи розвитку телекомунікацій. Характеристика сучасного стану телекомунікаційних технологій та мереж в Україні, перспективи розвитку. Поняття про поштовий зв'язок. Національна система зв'язку України. Поштові атрибути. Основні поняття про телекомунікації. Законодавство України щодо державного управління і регулювання ринку поштового та телекомунікаційного зв'язку. Конституція України про право на інформацію. Закон України «Про поштовий зв'язок», «Про телекомунікації». Статут про дисципліну працівників зв'язку. Нормативно – правові акти та нормативні документи поштового зв'язку. Нормативно – правові акти та нормативні документи телекомунікацій. Загальні правила міжнародного поштового обміну. Законодавства щодо захисту прав споживачів та розрахунково-касових операцій.

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

Правила надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку. Універсальні та інші послуги поштового зв'язку. Ознайомлення з реєстром послуг УДППЗ «Укрпошта». Сучасні види телекомунікаційних послуг. Їх переваги та недоліки. Основні напрями розвитку послуг поштового зв'язку на сучасному етапі. Основні задачі в галузі зв'язку на сучасному етапі. Інтернет і послуги поштового зв'язку. Індексція поштового зв'язку України. Іменні речі підприємств поштового зв'язку. Правила зберігання та порядок видачі на робоче місце оператора іменних речей. Оплата послуг поштового зв'язку. Способи оплати, порядок використання квитанційних книжок. Обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку. Обов'язки та відповідальність користувачів послуг у сфері телекомунікацій.

Тема 3. Принципи побудови мереж зв'язку

Телекомунікаційна мережа, основні поняття та визначення. Характеристика мереж зв'язку та етапи розвитку, їх класифікація та призначення. Загальні принципи побудови телекомунікаційних мереж. Первинна та вторинна мережі, їх значення. Складові мережі, станції комутації, кінцеві та абонентські пункти. Характеристика телекомунікаційних служб. Система нумерації. Система побудови поштового зв'язку та характеристика основних її складових. Зонально-вузловий принцип побудови загальної системи поштового зв'язку. Функції зональних вузлів та основні вимоги щодо їх розміщення. Типи підприємств зв'язку та види ОПЗ. Поняття поштового маршруту. Види поштових маршрутів та форми їх побудови. Організація перевезення пошти та

основні принципи перевезення різними видами транспорту.

Модуль ОТП-2.1. Технології надання послуг зв'язку в межах України

Тема 4. Керівництво по прийому внутрішніх відправлень

Порядок пересилання поштових відправлень. Види та категорії поштових відправлень. Адресування поштових відправлень. Адресування поштових відправлень Стандарт. Адресування поштових відправлень «Експрес». Адресування поштових відправлень масою понад 30 кг. Адресування поштових відправлень «Укрпошта SmartBox». Тара для упаковки поштових відправлень. Упакування поштових відправлень. Упакування поштових відправлень Стандарт. Упакування поштових відправлень «Експрес». Упакування поштових відправлень масою понад 30 кг. Упакування поштових відправлень «Укрпошта SmartBox». Граничні тарифи на універсальні послуги. Предмети, які дозволені для пересилання в поштових відправленнях. Предмети, які заборонені для пересилання в поштових відправленнях. Розміри та гранична маса внутрішніх поштових відправлень Розміри та гранична маса міжнародних поштових відправлень.

Тема 5. Правила надання послуг по прийому, обробці та видачі внутрішніх поштових відправлень

Приймання, обробка та вручення простих листів, поштових карток, секограм. Порядок вирахування плати за прості ПВ, рекомендовані поштові відправлення. Приймання, обробка та вручення рекомендованих бандеролей. Порядок вирахування плати за пересилання бандеролей. Здійснення приймання рекомендованих листів на ЕККА відправка в ЦОПП. Здійснення приймання рекомендованих бандеролей відправка в ЦОПП. Приймання, обробка звичайних посилок. Порядок вирахування плати за пересилання посилок. Здійснення приймання посилок з використанням ЕККА відправка в ЦОПП. Технологія пересилання п/в з позначкою «Укрпошта Стандарт». Приймання та забір відправлень Стандарт. Обробка відправлень Стандарт. Порядок вирахування плати за п/в з позначкою «Укрпошта Стандарт»

Технологія пересилання п/в з позначкою «Експрес». Приймання та збір відправлень «Експрес».

Обробка відправлень «Експрес». Доставка та вручення відправлень «Експрес». Порядок вирахування плати за п/в з позначкою «Експрес». Порядок та умови надання послуги з пересилання відправлень масою понад 30 кг. Приймання відправлень масою понад 30 кг

Доставка та вручення відправлень масою понад 30 кг. Порядок вирахування плати за пересилання відправлень масою понад 30 кг. Порядок надання послуги «Укрпошта SmartBox». Замовлення послуги «Укрпошта SmartBox». Приймання відправлень «Укрпошта SmartBox». Доставка та вручення відправлень. Порядок вирахування плати за пересилання п/в «Укрпошта SmartBox». Приймання урядових поштових відправлень

Приймання, обробка, вручення п/в з післяплатою. Приймання обробка та

вручення авіа відправлень. Приймання поштових відправлень з повідомленням про вручення. Повідомлення запит про вручення п/в. Видавання п/в з повідомленням про вручення. Приймання, обробка та вручення згрупованих п/в. Кур'єрська доставка, Надання послуги ВККВ. Порядок обміну пошти. Оформлення порушень та несправностей, виявлених в процесі обміну. Строки зберігання, переадресування та повернення відправлень Стандарт. Строки зберігання, переадресування та повернення відправлень Експрес. Досилання простої, рекомендованої кореспонденції. Повернення простої, рекомендованої кореспонденції.

Лабораторно-практичні роботи:

1. Порядок вираховування плати за прості ПВ, рекомендовані поштові відправлення.
2. Порядок вираховування плати за поштові відправлення з оголошеною цінністю.
3. Порядок вираховування плати за поштові відправлення з оголошеною цінністю.
4. Порядок вираховування плати за пересилання посилок.

Тема 6. 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 листоношам та безпосередньо в об'єктах поштового зв'язку. Умови ануляції, переадресування передплати. Порядок оформлення документів. Складання замовлень при ручній обробці у відділеннях поштового зв'язку. Складання замовлень при автоматизованій обробці у відділеннях поштового зв'язку. Складання замовлень при ручній обробці у центрах поштового зв'язку. Складання замовлень при автоматизованій обробці у центрах поштового зв'язку. Складання замовлень при ручній , автоматизованій обробці, їх у центрах обслуговування споживачів. Передплата періодичних видань з програмним забезпеченням АРМ ВЗ. Приймання передплати на періодичне друковане видання з видачею розрахункового чека

Розгляд звернень передплатників про неодержання передплачених періодичних друкованих видань.

Лабораторно-практичні роботи:

5. Приймання передплати на періодичне друковане видання з видачею розрахункового чека.

Тема 7. Телекомунікаційні послуги

Поняття та види телекомунікаційних послуг. Ознайомлення з переліком телекомунікаційних послуг. Порядок надання та отримання телекомунікаційних послуг. Державне регулювання у сфері телекомунікацій. Основні поняття. Порядок регулювання тарифів на загальнодоступні телекомунікаційні послуги. Договірне оформлення телекомунікаційних послуг. Особливості розвитку,

надання та фінансування загальнодоступних телекомунікаційних послуг. Впровадження цифрового телерадіомовлення в Україні: переваги та недоліки. Переваги та недоліки кабельного телебачення. Інтернет - телебачення. Інтерактивне цифрове телебачення

Послуга «Smart Line. Додаткові види обслуговування послуги «Smart Line. Послуги Інтернет

Регулювання тарифів і розрахунків. Порядок надання та оплати послуг місцевого телефонного зв'язку. Додаткові платні послуги місцевого телефонного зв'язку. Порядок розрахунку за надані послуги місцевого телефонного зв'язку. Автоматичний міжміський та міжнародний телефонний зв'язок. Порядок проведення розрахунків за послуги міжміського та міжнародного телефонного зв'язку. Основні вимоги щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг. Порядок скорочення або припинення переліку послуг. Права та обов'язки абонента. Права та обов'язки «Укртелекому».

Модуль ОТП-2.2. Технології надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну

Тема 8. Керівництво по прийому міжнародних відправлень

Загальні відомості про міжнародний поштовий обмін. Всесвітній поштовий союз та його мета. Структура ВПС. Керівні органи союзу. Порядок та термін скликання Конгресу. Всесвітня поштова конвенція. Статут всесвітнього поштового зв'язку. Порядок та умови надання послуги з пересилання міжнародних поштових відправлень. Загальні положення. Вимоги до вкладення міжнародних п/в. Упакування міжнародних п/в.

Адресування міжнародних п/в. Експрес-доставка DHL. Відстеження реєстрованих міжнародних поштових відправлень. Терміни зберігання міжнародних п/в. Переадресування та повернення міжнародних п/в. Оплата послуг поштового зв'язку.

Тема 9. Правила надання послуг по прийому, обробці міжнародних поштових відправлень

Організація міжнародного поштового обміну між країнами СНД та іншими країнами. Місця та пункти міжнародного поштового обміну, їх функції та взаємовідносини з митними органами. Загальні відомості про розміри, вагу, види, категорії та адресування міжнародних поштових відправлень. Використання спеціальної термінології французькою мовою при оформленні поштових відправлень. Порядок приймання, обробки та вручення простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів, мішків „М”, міжнародної комерційної кореспонденції з відповіддю (МККВ). Оплата послуг за пересилання міжнародних поштових відправлень. Міжнародні купони для відповіді. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю, переведення суми оголошеної цінності в спеціальне право запозичення (СПЗ). Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок. Порядок приймання, обробки та

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

Лабораторно-практичні роботи:

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

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

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

12. Вирахування плати за пересилання міжнародних посилок.

Тема 10. Відправлення, обмін та одержання пошти. Виявлення та оформлення порушень і несправностей при обміні пошти

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

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

Тема 11. Міжнародне співробітництво у сфері телекомунікацій

Мета і загальні принципи міжнародного співробітництва. Міжнародні договори. Взаємодія операторів телекомунікацій України з операторами телекомунікацій інших держав. Відповідальність за порушення законодавства про телекомунікації. Основними напрямками міжнародні співпраці у сфері телекомунікацій. Основні моделі правого регулювання інформаційної діяльності. Міжнародно-правові основи регулювання телекомунікацій. Правове регулювання використання радіочастот. Міжнародне співробітництво радіочастотного ресурсу

Національна таблиця розподілу смуг радіочастот. Регулювання ринку телекомунікацій. Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сфері зв'язку та інформатизації. Існуючі технології мобільного зв'язку. Стандарти зв'язку, у яких працюють існуючі українські оператори. Основні принципи роботи. Основні послуги рухомого (мобільного) зв'язку. Платні та безоплатні додаткові послуги. Розрахунок за послуги рухомого (мобільного) зв'язку.

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

Модуль ОТП-2.3. Технології надання фінансових послуг

Тема 12. Технологія приймання, обробки та оплати грошових переказів

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

Тема 13. Технологія пенсійних виплатних операцій

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

дорученням; термін дії доручень та правила їх оформлення.

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

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

Тема 14. Технологія приймання платежів

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

**Навчальна програма з предмета
«Обладнання відділень зв'язку»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.5	1.	Технічна експлуатація систем та мереж зв'язку	5	-
	2.	Устаткування систем поштового зв'язку	6	-
Усього:			11	-
Модуль ОТП-2.1. Технології надання послуг зв'язку в межах України				
ОТП - 2.1.3	3.	Застосування автоматизованого робочого місця оператора	11	-
ОТП - 2.1.4	4.	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	8	-
ОТП - 2.1.5	5.	Засвоєння технологій ділової комунікації з клієнтом	4	-
Усього:			23	-
Модуль ОТП-2.2. Технології надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну				
ОТП-2.2.3	6.	Застосування автоматизованого робочого місця оператора	11	2
ОТП-2.2.4	7.	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	8	-
Усього:			19	2
Модуль ОТП-2.3. Технології надання фінансових послуг				
ОТП-2.3.2	8.	Застосування автоматизованого робочого місця приймання та передачі електронних переказів	10	2
ОТП-2.3.5	9.	Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку. Здійснення виробничого та після виробничого контролю в процесі надання послуг поштового зв'язку	7	-
Усього:			17	2
Усього годин:			70	4

Модуль ЗПК.5. Оволодіння основами технологій надання послуг зв'язку

Тема 1. Технічна експлуатація систем та мереж зв'язку

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

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

Тема 2. Устаткування систем поштового зв'язку

Робоче місце оператора автоматизованого переговорного пункту (АПП). Призначення, загальні відомості про склад технічних засобів АРМ оператора АПП. Ознайомлення з програмним забезпеченням. Функціональні особливості АРМ оператора автоматизованого переговорного пункту. Запуск та робота з програмою. Правила оформлення технічної (звітної) документації щодо використання технічних засобів зв'язку.

Модуль ОТП-2.1. Технології надання послуг зв'язку в межах України

Тема 3. Застосування автоматизованого робочого місця оператора

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

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

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

Тема 4. Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги

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

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

Тема 5. Засвоєння технологій ділової комунікації з клієнтом

Персональні стандарти якісного обслуговування. Правила професійного спілкування. Початок і завершення робочого дня операторами послуг зв'язку.

Обслуговування споживачів послуг зв'язку. Стандарти обслуговування споживачів послуг зв'язку за допомогою інформаційно-телекомунікаційних

технологій.

Модуль ОТП-2.2. Технології надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну

Тема 6. Застосування автоматизованого робочого місця оператора

Робота протягом дня з програмним забезпеченням АРМ ВЗ. Реєстрація та надання послуг. Здійснення службових операцій. Приймання міжнародних поштових відправлень з програмним забезпеченням АРМ ВЗ. Обробка міжнародних поштових відправлень з програмним забезпеченням АРМ ВЗ. Здійснення відправки при здійсненні передачі міжнародних поштових відправлень на сортування.

Вручення міжнародних поштових відправлень з програмним забезпеченням АРМ ВЗ. Здійснення відправки (упакування ПВ). Досилання та повернення міжнародних поштових відправлень з програмним забезпеченням АРМ ВЗ.

Лабораторно-практичні роботи

1. Приймання поштових відправлень всіх видів та категорій.
2. Виконання операцій по касі.

Тема 7. Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги

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

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

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

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

Модуль ОТП-2.3. Технології надання фінансових послуг

Тема 8. Застосування автоматизованого робочого місця приймання та передачі електронних переказів

Приймання простого переказу. Приймання електронного переказу. Згруповані електронні перекази. Виплата переказу. Порядок вилучення понадлімітних залишків готівки впродовж робочого дня. Порядок здійснення контролю вхідних переказів.

Складання звітності за поштовими переказами. Коригування залишків касового апарату.

Лабораторно-практичні роботи

3. Приймання електронних переказів.

4. Складання звітності за поштовими переказами.

Тема 9. Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку. Здійснення виробничого та після виробничого контролю в процесі надання послуг поштового зв'язку

Складання звітів за робочий день (зміну)б касової довідки оператора ф.42, касового звіту. Підведення підсумків у реєстрах ф.11, ф.10 А накладних ф.16. Коригування рядків касової довідки. Порядок здійснення контролю виплачених переказів.

Складання звітності за виплаченою пенсією та грошовою допомогою. Складання звітів за надані інші послуги поштового зв'язку. 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.

Навчальна програма з виробничого навчання

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: Оператор телекомунікаційних послуг 2 класу

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин
Модуль Загальнопрофесійний блок			
ЗПК.1	1	Безпека праці та пожежна безпека в навчальній майстерні та ознайомлення з підприємством	6
ЗПК.3	2	Прийоми обслуговування виробничого обладнання	6
ЗПК.5	3	Оволодіння навичками експлуатації та технічного обслуговування засобів зв'язку	6
		Виробниче навчання	18
		Виробнича практика	7
		Всього	25
Модуль ОТП-2.1 Технологія надання послуг зв'язку в межах України			
ОТП-2.1.1	4	Приймання, обробка та вручення поштових відправлень всіх видів та категорій в межах України	42
	5	Приймання, обробка та вручення внутрішніх посилок в межах України	24
	6	Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень в межах України	12
ОТП-2.1.2	7	Надання телекомунікаційних послуг в межах України	12
ОТП-2.1.3	8	Робота в умовах використання АРМ - вз при наданні послуг зв'язку в межах України	24
ОТП-2.1.4	9	Облік та формування звітності в умовах використання АРМ -вз	12
ОТП-2.1.5	10	Складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг в межах України	6
		Виробниче навчання	132
		Виробнича практика	147
		Всього	279
Модуль – ОТП – 2.2 Технологія надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну			
ОТП-2.2.1	11	Приймання, обробка та вручення поштових відправлень всіх видів та категорій в системі міжнародного обміну	42
	12	Приймання, обробка та вручення посилок в системі міжнародного обміну	18
	13	Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень в системі міжнародного	12

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин
		обміну	
ОТП-2.2.2	14	Надання телекомунікаційних послуг в системі міжнародного обміну	12
ОТП-2.2.3	15	Робота в умовах використання АРМ – вз при наданні послуг зв'язку в системі міжнародного обміну	18
ОТП-2.2.4	16	Облік та формування звітності в умовах використання АРМ -вз	12
ОТП-2.2.5	17	Складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг в системі міжнародного обміну	6
		Виробниче навчання	120
		Виробнича практика	161
		Всього	281
Модуль – ОТП -2.3 Технології надання фінансових послуг			
ОТП-2.3.1	18	Приймання, обробка та виплата грошових переказів	24
ОТП-2.3.2	19	Приймання, обробка та виплата електронних грошових переказів	18
ОТП-2.3.3	20	Виплата пенсій та грошових допомог	24
ОТП-2.3.4	21	Приймання платежів	24
ОТП-2.3.5	22	Використання АРМ – вз при формуванні звітності та підведенні підсумків в кінці робочої зміни	12
		Виробниче навчання	102
		Виробнича практика	98
		Всього	200
Виробниче навчання:			372
Виробнича практика:			413
Усього годин:			785

Модуль Загальнопрофесійний блок

Тема 1. Безпека праці та пожежна безпека в навчальній майстерні та ознайомлення з підприємством

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

Тема 2. Прийоми обслуговування виробничого обладнання

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

Ознайомлення учнів з будовою обладнання АРМ оператора телекомунікаційних послуг.

Вправи: Відпрацювання прийомів заправлення паперової, фарбувальної і касової стрічок, рулонного паперу, встановлення картриджів у принтери різних типів. Відпрацювання прийомів перевірки робочого стану технічного обладнання, усунення нескладних несправностей; здійснювати тарифікацію наданих послуг, застосовувати в процесі обробки поштових відправлень (повідомлень) іменні речі, штампи та печатки, штрихкодів ідентифікатори

Тема 3. Оволодіння навичками експлуатації та технічного обслуговування засобів зв'язку

Інструктаж з охорони праці та БЖД, організації робочого місця.

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

Вправи: контролювати коректну роботу технічних та програмних засобів телекомунікаційного та поштового зв'язку, періодично здійснювати їх технічне обслуговування; усувати дрібні несправності відповідного устаткування, або оформляти заявки на їх ремонт відповідними службами

Модуль ОТП-2.1 Технологія надання послуг зв'язку в межах України

Тема 4. Приймання, обробка та вручення поштових відправлень в межах України

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при упакуванні та

адресуванні поштових відправлень, при прийманні, обробці та врученні простих, рекомендованих та внутрішніх поштових відправлень з повідомленням про вручення. Організація робочого місця.

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

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

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

Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення внутрішніх поштових відправлень з оголошеною цінністю.

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. Розкриття страхових мішків з 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.

Перевірка правильності адресування повідомлень про вручення ф.119.

Тема 5. Приймання, обробка та вручення посилок в межах України.

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

Вправи. Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення 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. 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 6. Досилання, повернення та зберігання внутрішніх поштових відправлень в межах України.

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

Вправи. Ознайомлення з порядком досилання, повернення та зберігання поштових відправлень.

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

Оформлення не вручених поштових відправлень.

Тема 7. Робота в умовах впровадження АРМ – вз при наданні послуг зв'язку в межах України.

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

Вправи: Виконання відкриття операційного дня в умовах впровадження АС АРМ ВЗ. 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. 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.

Виконати закриття операційного дня умовах впровадження АС АРМ ВЗ. 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 8. Надання телекомунікаційних послуг в межах України.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання внутрішніх телекомунікаційних послуг. Організація робочого місця.

Вправи: Виконання робіт з оформлення бланків замовлень на приймання телекомунікаційних послуг (факс, телекс, електронна пошта, бюрофакс тощо); передача та приймання телексів, телетайпограм, повідомлень електронною поштою, факсимільних повідомлень тощо; тарифікація, визначення вартості оплати послуг; виконання робіт з первинного обліку, оформлення звітної документації; виконання касових операцій на ЕККА (ПЕОМ), в тому числі з приймання абонентської плати.

Тема 9. Облік та формування звітності в умовах використання АРМ - ВЗ.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок формування звітності. Організація робочого місця.

Вправи: облік руху знаків поштової оплати; облік поштових відправлень та грошових сум; формування звітів в кінці робочого дня; підсумок в кінці робочого дня в автоматичному режимі.

Тема 10. Складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг в межах України.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при наданні користувачеві послуг. Організація робочого місця.

Вправи: Ознайомлення з порядком складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг.

Складання монологів при наданні послуг користувачеві.

Модуль – ОТП – 2.2 Технологія надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну

Тема 11. Приймання, обробка та вручення поштових відправлень всіх видів та категорій в системі міжнародного обміну.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при прийманні, обробці та врученні міжнародних простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів; врученні міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення, з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», міжнародних авіа відправлень. Відправлення EMS, МККВ.

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.

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.

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 поіменна 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. Сортування по доставних дільницях та приписка до книги ф.8. Вручення міжнародної кореспонденції.

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

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 12. Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок в системі міжнародного обміну.

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 вихідних 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.

Тема 13. Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень в системі міжнародного обміну.

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

Вправи. Ознайомлення з порядком досилання, повернення та зберігання поштових відправлень.

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

Оформлення не вручених поштових відправлень.

Тема 14. Надання телекомунікаційних послуг в системі міжнародного обміну.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання міжнародних телекомунікаційних послуг. Організація робочого місця.

Вправи. Виконання робіт з оформлення бланків замовлень на приймання телекомунікаційних послуг (факс, телекс, електронна пошта, бюрофакс тощо); передача та приймання телексів, телетайпограм, повідомлень електронною поштою, факсимільних повідомлень тощо; тарифікація, визначення вартості оплати послуг; виконання робіт з первинного обліку, оформлення звітної документації; виконання касових операцій на ЕККА (ПЕОМ), в тому числі з приймання абонентської плати.

Тема 15. Робота в умовах використання АРМ – вз при наданні послуг зв'язку в системі міжнародного обміну.

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

Вправи. Виконання відкриття операційного дня в умовах впровадження АС АРМ ВЗ. 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. 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.

Виконати закриття операційного дня умовах впровадження АС АРМ ВЗ. 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 16. Облік та формування звітності в умовах використання АРМ - ВЗ.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок формування звітності. Організація робочого місця.

Вправи: облік руху знаків поштової оплати; облік поштових відправлень та грошових сум; формування звітів в кінці робочого дня; підсумок в кінці робочого дня в автоматичному режимі.

Тема 17. Складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг в системі міжнародного обміну.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при наданні користувачеві послуг. Організація робочого місця.

Вправи: Ознайомлення з порядком складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг.

Складання монологів при наданні послуг користувачеві.

Модуль – ОТП -2.3 Технології надання фінансових послуг

Тема 18. Приймання, обробка та виплата грошових переказів.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці

Вправи. Виконання робіт з приймання від відправника заадресованого бланку переказу, перевірка правильності заповнення бланку і адреси одержувача, визначення плати за пересилку, оформлення переказів, записування у зошит ф.5; приймання вихідних переказів від установ, підприємств, організацій, перевірка правильності заповнення і оформлення списків ф.103-1, виписування квитанцій із зошита ф.5, передача на контроль прийнятих переказів; одержання, контроль і оброблення вхідних переказів; оплата поштових переказів на підприємстві; видача листоношам в доставку переказів, які були прийняті з оплаченою доставкою, реєстрація в книзі ф.55, оплата переказів на дому, приймання звітності від листонош після повернення з доставки; перевірка правильності оформлення оплачених переказів і повідомлень; оформлення результатів доставки переказів у книзі ф.55, записування оплачених переказів у реєстр ф.10, підведення підсумків у реєстрах ф.10 в кінці дня і по закінченні звітного періоду; перерахування переказів на рахунки адресатів в установах Держбанку; оплата переказів по актах, складання актів, контроль оплачених переказів і повідомлень; досилання засланих

переказів, повернення переказів, що не були оплачені одержувачам, приймання торговельної виручки, перевірка правильності складання заяви ф.58, оформлення заяви ф.58, виписування квитанції, підведення добових підсумків в зошитах ф.5, перерахування сум торговельної виручки через установи банків. Надання послуг з приймання, обробки та оплати внутрішніх та міжнародних переказів на АРМ-вз.

Тема 19. Приймання, обробка та виплата електронних грошових переказів.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці

Вправи. Виконання робіт з приймання від відправника електронного переказу, перевірка правильності заповнення бланку і адреси одержувача, визначення плати за пересилку, оформлення переказів, записування у зошит ф.5; приймання вихідних переказів від установ, підприємств, організацій, перевірка правильності заповнення і оформлення списків ф.103-1, виписування квитанцій із зошита ф.5, передача на контроль прийнятих переказів; одержання, контроль і оброблення вхідних переказів; оплата поштових переказів на підприємстві; видача листоношам в доставку переказів, які були прийняті з оплаченою доставкою, реєстрація в книзі ф.55, перевірка правильності оформлення оплачених переказів і повідомлень; оформлення результатів доставки переказів у книзі ф.55, записування оплачених переказів у реєстр ф.10, підведення підсумків у реєстрах ф.10 в кінці дня і по закінченні звітнього періоду; перерахування переказів на рахунки адресатів в установах Держбанку; оплата переказів по актах, складання актів, контроль оплачених переказів і повідомлень; досилання засланих переказів, повернення переказів, що не були оплачені одержувачам, приймання торговельної виручки, перевірка правильності складання заяви ф.58, оформлення заяви ф.58, виписування квитанції, підведення добових підсумків в зошитах ф.5, перерахування сум торговельної виручки через установи банків. Надання послуг з приймання, обробки та оплати електронних переказів на АРМ-вз.

Тема 20. Виплата пенсій та грошових допомог.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці

Вправи. Виконати роботи з одержання відомостей і разових доручень у РВЗ (від відділів соціального захисту населення) з попередньою припискою до реєстрів; перевірка вірності оформлення відомостей і доручень, запис до реєстру Ф-11, відправка до відділень зв'язку; виплата пенсій, виписка даних про паспорт і розписка пенсіонерів на відомості, виплата пенсій на дому; виплата пенсій через банківську систему; виплата матеріальної допомоги на поховання; приймання звіту від листоноші після повернення з кожної доставки, контроль оплачених відомостей і разових доручень, запис оплачених доручень в реєстр ф.10-а.

Виконання операцій на АРМ-вз із створення бази за відомостями,

здійснення виплатних операцій.

Тема 21. Приймання платежів.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці.

Вправи. Виконання операцій із заповнення типових форм платіжних документів (відомості, доручення); приймання, оформлення різних видів платежів; нарахування пені за прострочену платню; ведення розрахунково-касових операцій.

Тема 22. Використання АРМ – вз при формуванні звітності та підведенні підсумків в кінці робочої зміни.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці в об'єктах поштового зв'язку з використанням АРМ - вз. Організація робочого місця.

Вправи. 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)).

Освітньо-кваліфікаційна характеристика випускника закладу професійної (професійно-технічної) освіти

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1 клас

1. Кваліфікаційна характеристика

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

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

Кваліфікаційні вимоги. Професійно-технічна освіта відповідного напрямку підготовки за освітньо-кваліфікаційним рівнем «кваліфікований робітник». Стаж роботи за професією оператора телекомунікаційних послуг 2 класу – не менше 1 року.

Приклади робіт

1. Здійснити контроль прийнятої вхідної рекомендованої пошти.
2. Скласти звіт за прийнятими платежами.

3. Виконати облік руху знаків поштової оплати.
4. Оформити кодовану заявку для замовлення грошових коштів.
5. Виконати облік руху грошових коштів за касовою довідкою.
6. Здійснити контроль прийнятих переказів та передати їх для оплати.
7. Прийняти, оформити та передати повідомлення, використовуючи факсимільне обладнання.
8. Скласти супровідну документацію на пошту, що підлягає передачі на автотранспорт.
9. Здійснити контроль оплачених пенсій та грошових допомог.
10. Прийняти та підготувати до відправки вихідну міжнародну посилку.
11. Скласти касовий звіт в кінці робочого дня.
12. Зареєструвати порушення, виявлене в процесі перевірки вхідної пошти.

2. Вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівнів, професійної кваліфікації осіб, які навчатимуться за професією Оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

2.1. При продовженні навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. При підвищенні кваліфікації

Освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу; стаж роботи за професією не менше 1 року.

2.3. Після закінчення навчання

Повна загальна середня освіта, професійна (професійно-технічна) освіта, освітньо-кваліфікаційний рівень за професією Оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу.

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Професійна кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

Загальний фонд навчального часу – 695 години

Навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1 клас

Загальний фонд навчального часу – 695 годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин		
		Всього годин	ОТП-1.1	ОТП-1.2
1.	Загальнопрофесійна підготовка	-	-	-
2.	Професійно-теоретична підготовка	221	85	136
2.1	Технологія надання послуг зв'язку	191	55	136
2.2	Основи трудового законодавства	12	12	
2.3	Основи менеджменту	18	18	
3.	Професійно-практична підготовка	440	44	396
3.1	Виробниче навчання ОТП 1 клас	132	30	102
3.2	Виробнича практика ОТП 1 клас	308	14	294
4	Кваліфікаційна пробна робота	7		
5	Консультації	20		
6	Державна кваліфікаційна атестація	7		
7	Загальний обсяг навчального часу (без п. 4, 5)	668	129	532

Примітки

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

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

В розділі «Професійно-практична підготовка» збільшено години виробничої практики на 13 год. для забезпечення кратності 7 годин в день. Відпрацювання виробничої практики учнями передбачено в кінці кваліфікації.

**Навчальна програма з предмета
«Технологія надання послуг зв'язку»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 1 класу				
Модуль ОТП-1.1. Основи організаційно-управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку				
ОТП-1.1.1	1.	Організація безпечних умов праці	5	-
ОТП-1.1.5	2.	Оволодіння знаннями сучасних засобів зв'язку	50	-
Усього:			55	-
Модуль ОТП-1.2. Технології надання послуг зв'язку та контроль їх якості				
ОТП-1.2.1	3.	Технології надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку підвищеного рівня складності	12	-
ОТП-1.2.2	4.	Застосування та обслуговування автоматизованої системи реєстрації та контролю наданих послуг	60	2
ОТП-1.2.3	5.	Застосування різних видів контролю виробничої діяльності підприємств зв'язку	42	-
ОТП-1.2.4	6.	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	22	1
Усього:			136	3
Усього годин:			191	3

Модуль ОТП-1.1. Основи організаційно-управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку

Тема 1. Організація безпечних умов праці

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

Охорона праці (ОП). Законодавство з ОП в Україні. Державні нормативні акти про охорону праці. Основні норми і правила з охорони праці. Види та призначення інструктажів з охорони праці. Вимоги безпеки праці при експлуатації машин, механізмів, обладнання та устаткування, які використовуються оператором телекомунікаційних послуг.

Тема 2. Оволодіння знаннями сучасних засобів зв'язку

Основні елементи інформаційної системи. Основні поняття в галузі

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

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

Телефонні апарати та їх види. Принцип роботи, будова мікрофона і телефону. Призначення і будова складових частин апарата: мікротелефонної трубки, розмовної частини, підйомового перемикача, дзвоника. Будова мікротелефонної гарнітури і правила користування нею. Типова структурна схема міні-АТС. Характеристики міні-АТС. Кількість портів. Номерна ємність. Питоме навантаження і продуктивність.

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

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

Загальні положення основ теорії дротового зв'язку. Види модуляції для модемних з'єднань. Частотна модуляція. Амплітудна модуляція. Фазова і фазорізницева модуляція. Кількісні параметри швидкості передавання у модемних з'єднаннях. Стандарти та протоколи у модемних з'єднаннях. Протоколи взаємодії. Протоколи модуляції. Функції корекції помилок та компресії даних. Різновиди модемів. Термінали для мобільного зв'язку. Характеристики середовища поширення радіохвиль. Види систем зв'язку рухомої служби. Транкінгові системи зв'язку. Системи безпроводових телефонів загального користування. Стільникові системи рухомого радіозв'язку. Основні характеристики наземних стільникових систем. Принципи функціонування систем стільникового радіозв'язку. Побудова мережі мобільного радіозв'язку. Загальні поняття про роумінг. Організація побудови супутникових систем зв'язку. Орбіти СТСМ. Основні показники, геометричні співвідношення та вірогідні характеристики орбітальних угруповань. Зони покриття і зони радіо видимості. Характеристики космічного і наземного сегментів. Характеристики сегменту управління. Структура космічних та наземних мереж супутникових систем.

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

Модуль ОТП-1.2. Технології надання послуг зв'язку та контроль їх якості

Тема 3. Технології надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку підвищеного рівня складності

Порядок укладання угод на надання телекомунікаційних послуг. Загальні положення. Нормативні документи щодо порядку роботи з особливо важливою (конфіденційною) інформацією. Ознайомлення з правилами, наказами, інструкціями та розпорядженнями щодо надання послуг поштового зв'язку. Забезпечення таємниці листування. Контроль за здійсненням оплати загальнодоступних телекомунікаційних послуг. Правила митного оформлення під час приймання поштових відправлень за кордон

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

Електронні повідомлення.

Рекламні послуги. Розміщення реклами. Доставка рекламної та/або інформаційної продукції.

Послуги за агентськими угодами: оформлення страхових договорів (полісів), видача/приймання готівкових гривень, оформлення кредитних та депозитних договорів, виплата переказів за міжнародними платіжними системами.

Оформлення перевезення пасажирів: придбання електронного проїзного документу.

Надання фото послуг поштою, послуга «Ліки на замовлення».

Тема 4. Застосування та обслуговування автоматизованої системи реєстрації та контролю наданих послуг

Загальні відомості про автоматизовану систему реєстрації та контролю. Структура та призначення. Розміщення штрихових кодових ідентифікаторів на реєстрованих поштових відправленнях та закритих поштових речах. Реєстрація поштових відправленнях та закритих поштових речах з штрих кодовими ідентифікаторами в АРМ ВПЗ. Конфігурація програмного забезпечення комплексу. Виконання сканування за допомогою переносного терміналу збору інформації. Адміністрування та діагностика прикладного програмного забезпечення. Програмні засоби налаштування та корекція роботи програмного забезпечення. Оптимізація роботи програмного забезпечення. Інсталяція драйверів, налагоджування апаратних пристроїв і усунення неполадок. 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. Основні напрямки механізації та автоматизації виробничих процесів у сфері поштового зв'язку та телекомунікацій. Класифікація технологічного устаткування підприємств зв'язку.

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

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

Основні несправності під час роботи ваг, їх причини та усунення. Метрологічні, торгово-експлуатаційні та санітарно-гігієнічні вимоги до ваг. Догляд за вагами та заходи безпеки.

Правила експлуатації та порядок роботи на ЕККА Основні несправності та їх усунення. Ведення журналу технічного стану РРО. Технічні вимоги. Техніко-експлуатаційна характеристика обладнання для надання послуг ксерокопіювання, ламінування, брошурування. Правила експлуатації та принцип роботи. Робота на факсимільному апараті. Можливі проблеми під час роботи, їх причини та способи вирішення

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

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

Лабораторно-практичні роботи:

1. Налаштування роботи пристроїв вводу-виводу інформації, периферійного обладнання.

2. Інсталяція драйверів, налагоджування апаратних пристроїв і усунення неполадок

Тема 5. Застосування різних видів контролю виробничої діяльності підприємств зв'язку

Місце та значення підприємства зв'язку в господарському комплексі країни. Особливості діяльності підприємства зв'язку. Управління підприємством зв'язку. Організаційна структура управління підприємства поштового зв'язку

Послуги зв'язку, їх види та облік. Основні задачі виробничого контролю. Види контролю. Періодичність нормативів здійснення виробничого контролю та заходи щодо попередження недоліків в роботі. Наслідки послідуєчого (наступного) контролю. Ревізії планові та раптові. Характеристика якості продукції та якості обслуговування користувачів. Шляхи підвищення показників

якості роботи підприємств зв'язку. Заходи щодо планування якості. Якість послуг зв'язку та якість обслуговування. Вимірювачі послуг. Якість послуг зв'язку та якість обслуговування. Якість телекомунікаційних послуг. Показники якості послуг фіксованого телефонного зв'язку та їх граничні нормовані рівні. Якість доступу до інтернету.

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

Умови огляду, затримання та вилучення поштових відправлень та документів судовими та слідчими органами. Вилучення переказів та грошових сум. Права, обов'язки та відповідальність споживачів. Захист прав споживачів. Відповідальність, обов'язки та права підприємств зв'язку. Законодавство України «Про телекомунікації».

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

Тема 6. Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги

Порядок відкриття робочого дня. Порядок ведення касових операцій підприємствами зв'язку. Встановлення ліміту залишків готівки у касах підприємств поштового зв'язку. Здача грошей до головної каси. Порядок приймання готівки і оформлення прибуткових касових документів. Складання касової довідки. Порядок видачі готівки та оформлення видаткових касових документів. Порядок ведення касової книги

Порядок здавання надлімітних залишків готівки кас головними касами підприємств зв'язку (їхніх філій) та відділеннями зв'язку. Порядок висилки підкріплень готівкою. Порядок збереження грошей і цінностей

Касові операції у відділеннях зв'язку. Облік грошових коштів та інших матеріальних цінностей. Порядок постачання, збереження та реалізації знаків поштової оплати в підприємствах зв'язку (його філіях).

Лабораторно-практичні роботи:

1. Здійснення обліку руху готівкових коштів впродовж робочого дня.

**Навчальна програма з предмета
«Основи трудового законодавства»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 1 класу				
Модуль ОТП-1.1. Основи організаційно-управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку				
ОТП-1.1.2	1.	Зайнятість населення та працевлаштування	2	-
	2.	Колективний договір та колективні угоди	2	-
	3.	Нормування та оплата праці	2	-
	4.	Трудові спори	3	-
	5.	Матеріальна відповідальність суб'єктів трудових відносин	3	-
Усього:			12	-

Модуль ОТП-1.1.2 Засвоєння основ трудового права

Тема 1. Зайнятість населення та працевлаштування

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

Тема 2. Колективний договір та колективні угоди

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

Тема 3. Нормування та оплата праці

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

Тема 4. Трудові спори

Поняття та причини виникнення індивідуальних трудових спорів. Основні

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

Тема 5. Матеріальна відповідальність суб'єктів трудових відносин

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

**Навчальна програма з предмета
«Основи менеджменту»**

Код	№ з/п	Тема	Кількість годин	
			Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 1 класу				
Модуль ОТП-1.1. Основи організаційно-управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку				
ОТП-1.1.3	1.	Менеджмент в системі організації виробництва	4	1
	2.	Комунікації в менеджменті. Прийняття рішень	4	-
	3.	Самоменеджмент у професійній діяльності	4	1
Усього:			12	2
ОТП-1.1.4	4.	Психологія конфлікту. Психологічний клімат трудового колективу	6	2
	Усього:			6
Усього годин:			18	4

Модуль ОТП-1.1.3 Знання основ менеджменту та самоменеджменту

Тема 1. Менеджмент в системі організації виробництва

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

Лабораторно-практичні роботи:

1. Планування робочого дня.

Тема 2. Комунікації в менеджменті. Прийняття рішень

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

Тема 3. Самоменеджмент у професійній діяльності

Потреби та мотиви. Самооцінка та рівень домагань. Самоменеджмент:

самоконтроль, самоосвіта та самоорганізація.

Лабораторно-практичні роботи:

2. Прийняття рішень в позаштатних ситуаціях.

Модуль ОТП-1.1.4 Оволодіння основами конфліктології

Тема 4. Психологія конфлікту. Психологічний клімат трудового колективу

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

Лабораторно-практичні роботи:

3. Аналіз міжособистісних відносин та заходи щодо створення сприятливого психологічного клімату в колективі.

4. Запобігання виникнення конфліктної ситуації.

Навчальна програма з виробничого навчання

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Кваліфікація: Оператор телекомунікаційних послуг 1 класу

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин
Модуль ОТП-1.1 Основи організаційно – управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку			
ОТП-1.1.1	1	Організація безпечних умов праці	6
ОТП-1.1.4	2	Оволодіння основами конфліктології	6
	3	Приймання, розгляд, виконання скарг та заяв. Службове листування	18
		Виробниче навчання	30
		Виробнича практика	14
		Всього	44
Модуль – ОТП – 1.2 Технологія надання послуг зв'язку та контроль їх якості			
ОТП-1.2.1	4	Прийоми обслуговування сучасного виробничого обладнання	6
	5	Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень	12
	6	Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень	12
	7	Надання фінансових послуг	12
	8	Надання телекомунікаційних послуг	6
ОТП-1.2.2	9	Застосування та обслуговування АС реєстрації та контролю даних	6
	10	Початок та кінець операційного дня в умовах використання АС АРМ - вз	12
ОТП-1.2.3	11	Контроль переказної звітності	6
ОТП-1.2.4	12	Облік групування та систематизація документів у виробничих архівах	6
	13	Облік та зберігання виробничої документації, поштових відправлень, грошових сум та цінностей	12
	14	Формування бухгалтерської та статистичної звітності	12
		Виробниче навчання	102
		Виробнича практика	294
		Всього	396
Виробниче навчання:			132
Виробнича практика:			308
Усього годин:			440

Модуль ОТП-1.1 Основи організаційно – управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку

Тема 1. Організація безпечних умов праці.

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, безпеки праці.

Вправи. видавати працівникам засоби індивідуального захисту; слідкувати за дотриманням підлеглими працівниками вимог охорони праці та виробничої санітарії; брати участь у розробці інструкцій з охорони праці, організації навчання та перевірки знань з охорони праці.

Тема 2. Оволодіння основами конфліктології.

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, безпеки праці.

Вправи: Конструктивне спілкування. Прийоми привернення до себе. Використання різних стилів подолання конфліктів. Аналіз причин конфліктів у системі трудових відносин. Керування конфліктом. Типи поведінки перебігу конфліктів.

Тема 3. Приймання, розгляд, виконання скарг та заяв. Службове листування.

Інструктаж за змістом занять, організації робочого місця, безпеки праці.

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

Модуль ОТП-1.2 Технологія надання послуг зв'язку та контроль їх якості

Тема 4. Прийоми обслуговування сучасного виробничого обладнання.

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

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

Тема 5. Приймання, обробка та вручення внутрішніх поштових відправлень.

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

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

Тема 6. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень.

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

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

Тема 7. Надання фінансових послуг.

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

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

Тема 8. Надання телекомунікаційних послуг.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання телекомунікаційних послуг. Організація робочого місця.

Вправи: Приймання замовлень на міжміські та міжнародні телефонні розмови. Приймання абонентської плати, плати за телефонні розмови за попереднім замовленням.

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

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

Тема 9. Застосування та обслуговування АС реєстрації та контролю даних.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання телекомунікаційних послуг. Організація робочого місця.

Вправи: у межах своєї компетенції встановлювати, налагоджувати та оновлювати програмне забезпечення, що використовується у технічних засобах телекомунікаційного зв'язку.

Тема 10. Початок та кінець операційного дня в умовах використання АС АРМ – вз.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання телекомунікаційних послуг. Організація робочого місця.

Вправи: Видача квитанційних зошитів та іменних речей, скриньки з авансом знаків поштової оплати. Підготовка експлуатаційних матеріалів, документів та засобів оргтехніки. Підготовка календарного штемпеля на дату поточного дня та відповідну годину. Видача підкріплення грошових сум, знаків поштової оплати.

Видача квитанційних зошитів та іменних речей, скриньки з авансом знаків поштової оплати. Підготовка експлуатаційних матеріалів, документів та засобів оргтехніки. Підготовка календарного штемпеля на дату поточного дня та відповідну годину.

Відкриття та закриття операційного дня в автоматичному режимі.

Тема 11. Контроль переказної звітності.

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

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

Тема 12. Облік групування та систематизація документів у виробничих архівах.

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

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

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

Тема 13. Облік та зберігання виробничої документації, поштових відправлень, грошових сум та цінностей.

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

Вправи: Порядок та місця зберігання поштових відправлень, грошових сум, запасу знаків поштової оплати та інших цінностей. Відкривання сховищ, перевірка залишку наявних грошей. Організація порядку та місць зберігання поштових відправлень, грошових сум, запасу знаків поштової оплати та інших

цінностей. Відкривання сховищ, перевірка залишку наявних грошей. Оформлення видаткових касових операцій, складання ф.КО-2. Підрахунок підсумків в квитанційних зошитах. Здача документації начальнику або заступнику, підбиття підсумків руху поштових відправлень за операційний день в реєстрах ф.11 та накладних ф.16. Поповнення авансу знаків поштової оплати. Перевірка руху та фактичного залишку поштових відправлень і речей на кожному робочому місці. Щоденний контроль за правильністю знаття плати по тарифах, а також за наданими послугами.

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

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

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

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

Тема 14. Формування бухгалтерської та статистичної звітності

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

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

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

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