

КРОПИВНИЦЬКЕ ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ**ПОГОДЖЕНО**

Директор філії Кіровоградської
дирекції ПАТ «Укрпошта»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Кропивницького
вищого професійного училища

« ____ » _____ С.В.Протасов
2018 р.

М.П.

« ____ » _____ О.Б.Рацул
2018р.

М.П.

**Освітня програма
для підготовки кваліфікованих робітників
з професії 4223 «Оператор поштового зв'язку»**

Професійна кваліфікація:

оператор поштового зв'язку 3 класу;

оператор поштового зв'язку 2 класу

СХВАЛЕНО педагогічною радою
Кропивницького вищого професійного
училища Протокол № 13
від 24 травня 2018 р.

РОЗГЛЯНУТО

на засіданні методичної комісії
професійної підготовки з напрямку
радіотехніка та зв'язок
Протокол № 12
від 21 травня 2018 р.

Пояснювальна записка

Освітня програма розроблена за СП(ПТ)О 4223.Н.53.00-2017, затвердженого наказом Міністерства освіти і науки України від 27 грудня 2017р. № 1691 на основі модульно-предметного підходу.

Даний документ містить:

- освітньо-кваліфікаційні характеристики випускника закладу професійної (професійно-технічної) освіти з професії 4223 оператор поштового зв'язку 2, 3 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 поштового зв'язку».

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

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 3 клас

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

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

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

Приклади робіт

Оформлення внутрішнього рекомендованого листа. Оформлення внутрішнього листа з оголошеною цінністю. Оформлення внутрішньої бандеролі з

оголошеною цінністю. Оформлення внутрішньої посилки. Оформлення внутрішнього рекомендованого листа з повідомленням про вручення. Оформлення внутрішньої посилки з повідомленням про вручення. Оформлення внутрішньої посилки з післяплатою. Оформлення згрупованих внутрішніх поштових відправлень. Досилання внутрішньої посилки. Повернення внутрішньої бандеролі з оголошеною цінністю. Оформлення міжнародного рекомендованого листа. Оформлення дрібного пакета. Оформлення міжнародного відправлення з оголошеною цінністю. Оформлення міжнародної посилки. Оформлення міжнародних рекомендованих поштових відправлень за списками. Оформлення міжнародного рекомендованого листа з повідомленням про вручення; міжнародної посилки з повідомленням про вручення. Оформлення дрібного пакету з відміткою «Авіа». Досилання міжнародної посилки. Повернення міжнародного рекомендованого листа. Оформлення передплати на періодичні видання. Приймання електронних повідомлень.

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

2.1 При вступі на навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

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

Навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 3 класЗагальний фонд навчального часу – 875 годин

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин			
		Всього годин	ЗПК	ОПЗ-3.1	ОПЗ-3.2
1.	Загальнопрофесійна підготовка	82	82		
1.1	Основи галузевої економіки і підприємництва	12	12		
1.2	Основи трудового законодавства	8	8		
1.3.	Основи адміністративної географії	8	8		
1.4.	Основи електротехніки та енергозбереження	12	12		
1.5.	Охорона праці	30	30		
1.6.	Інформаційні технології	12	12		
2.	Професійно-теоретична підготовка	220	78	90	52
2.1	Поштовий зв'язок	124	58	42	24
2.2.	Основи українського ділового мовлення	20	10	6	4
2.3.	Професійна етика та психологія	16	10	2	4
2.4	Обладнання відділень поштового зв'язку	60		40	20
3.	Професійно-практична підготовка	546		365	181
3.1	Виробниче навчання	168		120	48
3.2	Виробнича практика	378		245	133
4	Кваліфікаційна пробна робота	7			
5	Консультації	20			
6	Державна кваліфікаційна атестація (або поетапна атестація при продовженні навчання)	7			
7	Загальний обсяг навчального часу (без п. 5)	855	160	455	233

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» зменшено години виробничої практики на 7 год. для забезпечення кратності 7 годин в день. Відпрацювання виробничої практики учнями передбачено після кожного навчального модуля.

**Навчальна програма з предмета
«Основи галузевої економіки і підприємництва»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.1	1.	Підприємство як суб'єкт господарювання в умовах ринкової економіки	4	-
	2.	Стратегія і тактика виробничого підприємництва	4	-
	3.	Організація діяльності підприємства	4	-
		Усього:	12	

Модуль ЗПК.1 Оволодіння основами галузевої економіки та підприємництва

Тема 1. Підприємство як суб'єкт господарювання в умовах ринкової економіки

Основні економічні процеси, відносини та явища, які функціонують та виникають між суб'єктами економіки (підприємствами, державою та громадянами). Закон України «Про підприємства». Загальна характеристика підприємств, форми власності. Розвиток і види підприємств. Функції підприємств. Організаційно-правові форми підприємств. Порядок створення приватного підприємства. Функції підприємця. Дохід і ризик у підприємстві. Підприємництво і суспільний прогрес. Інтереси підприємця, громади та суспільства.

Тема 2. Стратегія і тактика виробничого підприємництва.

Основи менеджменту. Управління підприємством та розташування трудових ресурсів. Основи маркетингу. Маркетинг у діяльності підприємця. Функції маркетингу. Як управляти продажами продукції. Конкуренція її види та прояви в економічних відносинах. Обґрунтування підприємницької ідеї (Бізнес-план: зміст і структура). Підприємницькі ризики. Види ліквідації підприємств. Процедура ліквідації збанкрутілих підприємств. Черговість задоволення претензій кредиторів. Порядок ліквідації підприємства. Наслідки ліквідації підприємства.

Тема 3. Організація діяльності підприємства

Порядок створення та заповнення нормативної документації. Книга «доходів та витрат».Баланс підприємства. Баланс підприємства як джерело

інформації про фінансові ресурси та майно підприємства. Зміст основних статей балансу. Звіт про фінансові результати як джерело інформації про успішність діяльності підприємств. Основні фактори впливу держави. Нормативно-законодавча база, податки, пільги, дотації.

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

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.2	1.	Основні трудові права і обов'язки працівників	2	-
	2.	Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору	2	-
	3.	Соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві	2	-
		Усього:	6	-

Модуль ЗПК.2 Оволодіння основами трудового законодавства

Тема 1. Основні трудові права і обов'язки працівників

Право громадян України на працю. Конституція України про права і свободи людини і громадянина. Кодекс законів про працю України. Правове регулювання робочого часу і часу відпочинку. Робочий час. Види робочого часу. Час відпочинку. Види відпочинку.

Трудова дисципліна та матеріальна відповідальність. Правові засоби зміцнення трудової дисципліни. Види і межі матеріальної відповідальності. Визначення розміру і порядок покриття шкоди, заподіяної працівником.

Тема 2. Положення, зміст, форми та строки укладання трудового договору

Трудовий договір. Зміст і форми трудового договору. Контракт. Строки укладання трудового договору. Випробовування при прийнятті на роботу: строки, правові наслідки та обмеження встановлення.

Підстави припинення трудового договору. Порядок звільнення працівників.

Тема 3. Соціальні гарантії та чинний соціальний захист на підприємстві

Право громадян на зайнятість. Основні поняття соціальних гарантій та соціального захисту на підприємстві. Регулювання та організація зайнятості населення. Гарантії забезпечення права на працю вивільнюваним працівникам.

Контроль і відповідальність за порушення законодавства про зайнятість населення.

**Типова навчальна програма з предмета
«Основи адміністративної географії»**

Код	№ з/п	Тема	Кількість годин	
			Всього	з них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.4	1.	Адміністративний поділ України та ближнього зарубіжжя.	4	-
	2.	Адміністративний поділ країн світу.	4	-
	Усього:		8	-

Модуль ЗПК.4 Оволодіння основами адміністративної географії

Тема 1. Адміністративний поділ України та ближнього зарубіжжя.

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

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

Тема 2. Адміністративний поділ країн світу.

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

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

**Навчальна програма з предмета
«Основи електротехніки та енергозбереження»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.7	1.	Вступ. Поняття енергії та енергоефективності. Види енергії	1	-
	2.	Аналіз енергоспоживання в Україні	1	
	3.	Дослідження енергоефективності галузі	2	
	4.	Підвищення енергоефективності на робочому місці оператора поштового	2	
	5.	Потенціал енергоефективності у побуті	1	-
ЗПК.8	6.	Електричне коло. Джерела струму.	2	-
	7.	Генератори сигналів, електронні прилади.	1	-
	8.	Електровимірювальні прилади та електричні вимірювання	2	-
		Усього:	12	

Модуль ЗПК.7 Оволодіння основами енергозбереження, раціональної роботи електрообладнання

Тема 1. Вступ. Поняття енергії та енергоефективності. Види енергії

Сучасний етап енергозбереження в Україні. Актуальність ефективного використання енергії та енергоресурсів. Огляд змісту предмета.

Поняття енергії, її роль в житті людини і суспільства. Енергетична основа життєдіяльності людини: структура сучасного енергоспоживання.

Енергоємність природних речовин та перетворювання енергії.

Джерела енергії. Перетворення енергії. Одиниці виміру енергії. Традиційні та альтернативні види енергії: поновлювані та не поновлювані джерела енергії.

Актуальність переходу людства на ефективне використання енергетичних ресурсів та альтернативних джерел енергії. Схема трансформації енергії.

Тема 2. Аналіз енергоспоживання в Україні

Енергоресурси України, ефективність їх використання. Баланс між видобуванням енергоресурсів та їх споживанням. Енергетична залежність країни та шляхи її подолання. Програма розвитку енергетики України.

Енергоємність вітчизняної продукції. Потенціал енергозбереження в Україні. Приклади використання альтернативних джерел енергії та економії

енергоресурсів. Економічна ефективність переходу на альтернативні джерела енергії.

Тема 3. Дослідження енергоефективності галузі

Аналіз енергетичних ресурсів, що використовується в галузі.

Шляхи економії енергії в галузі. Альтернативні джерела енергії, що використовуються в галузі.

Організація робіт з енергозбереження в галузі.

Вплив галузі на екологію.

Нормативні документи з енергозбереження в галузі.

Тема 4. Підвищення енергоефективності на робочому місці

Аналіз трудових процесів на робочому місці та визначення видів енергоресурсів, що потрібні для їх виконання (енергетичний аудит робочого місця).

Розроблення заходів з енергозбереження на робочому місці з урахуванням дотримання правил і норм безпеки та гігієни праці.

Нормативна база з енергозбереження та економічне стимулювання енергозбереження на робочому місці.

Тема 5. Потенціал енергоефективності у побуті

Види енергії, що споживаються в побуті, енергетичний аудит квартири, будинку. Аналіз втрат тепла в будинку (квартирі).

Облік використання енергоресурсів в квартирі (будинку) та економічна ефективність їх використання.

Розроблення проекту з енергозбереження в будинку (квартирі) з урахуванням дотримання правил енергетичної та екологічної безпеки в побуті.

Приклади використання в побуті альтернативних джерел енергії.

Модуль ЗПК.8 Оволодіння основами електротехніки

Тема 6. Електричне коло. Джерела струму

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

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

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

Тема 7. Генератори сигналів, електронні прилади.

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

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

Тема 8. Електровимірювальні прилади та електричні вимірювання.

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

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

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

Код	№ з/п	Тема	Кількість годин	
			Всього	з них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.9	1.	Правові та організаційні основи охорони праці	5	-
	2.	Основи безпеки праці в галузі . Загальні відомості про потенціал небезпеки. Організація роботи з охорони праці	7	-
	3	Основи пожежної безпеки. Вибухонебезпека і вибухозахист виробництва.	4	-
	4.	Основи електробезпеки	5	-
	5	Основи гігієни праці та виробничої санітарії.	3	-
	6.	Перша долікарська допомога потерпілим у разі нещасних випадків	6	-
	Усього:			30

Модуль ЗПК.9 Дотримання та виконання вимог охорони праці, промислової і пожежної безпеки, виробничої санітарії

Тема 1. Правові та організаційні основи охорони праці

Зміст поняття „Охорона праці”, соціально-економічне значення охорони праці. Мета і завдання предмета „Охорона праці”, обсяг, зміст і порядок його вивчення. Додаткові вимоги щодо вивчення предмета при підготовці робітників для виконання робіт з підвищеною небезпекою.

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

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

Правила внутрішнього трудового розпорядку. Колективний договір, його укладення та виконання. Права працівників на охорону праці під час

роботи на підприємстві, на пільги і компенсації за важкі та шкідливі умови.

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

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

Відповідальність за порушення законодавства про працю, правила та інструкції з охорони праці. Дисципліна, адміністративна, матеріальна і кримінальна відповідальність.

Інструктування з безпеки праці. Поняття про виробничий травматизм і профзахворювання. Нещасні випадки, пов'язані з працею на виробництві і в побуті. Алкоголізм і безпека праці. Профзахворювання і профотруєння. Основні причини травматизму і захворювань на виробництві.

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

Тема 2. Основи безпеки праці у галузі. Загальні відомості про потенціал небезпеки. Організація роботи з охорони праці

Загальні питання безпеки праці. Перелік робіт з підвищеною небезпекою, для проведення яких потрібне спеціальне навчання і щорічна перевірка знань з охорони праці. Роботи з підвищеною небезпекою в галузі. Вимоги безпеки праці при експлуатації машин, механізмів, обладнання та устаткування у галузі електрозв'язку. Зони безпеки та їх огороження. Світлова і звукова сигналізація. Попереджувальні надписи, сигнальні фарбування. Знаки безпеки.

Засоби індивідуального захисту від небезпечних і шкідливих виробничих факторів. Спецодяг, спецвзуття та інші засоби індивідуального захисту. Захист від шуму, пилу, газу, вібрацій, несприятливих метеорологічних умов.

Мікроклімат виробничих приміщень. Прилади контролю безпечних умов праці, порядок їх використання. Обов'язкові для всіх робітників правила та заходи щодо попередження нещасних випадків та аварій. План ліквідації аварії. План евакуації з приміщень у випадку аварії.

Вимоги безпеки у навчальних, навчально-виробничих приміщеннях навчальних закладів.

Тема 3. Основи пожежної безпеки у галузі

Характерні причини виникнення пожеж: порушення правил використання відкритого вогню і електричної енергії, використання не підготовленої техніки в пожежонебезпечних місцях, порушення правил користування опалювальних приладів, відсутність захисту від блискавки, дитячі пустощі. Пожежонебезпечні властивості речовин.

Організація та технічні протипожежні заходи. Пожежна сигналізація.

Горіння речовин і способи його припинення. Умови горіння. Спалах, заpalення, самозапалення, горіння, тління. Легкозаймисті і горючі рідини. Займисті, важко займисті і незаймисті речовини, матеріали та конструкції. Поняття вогнестійкості.

Вогнегасильні речовини та матеріали: рідина, піна, вуглекислота, пісок, покривала, їх вогнегасильні властивості. Пожежна техніка для захисту об'єктів: пожежні машини, автомобілі та мотопомпи, вогнегасники, ручний пожежний інструмент, їх призначення, будова, використання на пожежі. Особливості гасіння пожежі на об'єктах галузі електрозв'язку.

Тема 4. Основи електробезпеки

Електрика промислова, статична і атмосферна. Особливості ураження струмом. Вплив електричного струму на організм людини. Електричні травми, їх види. Фактори, які впливають на ступінь ураження людини електрикою: величина напруги, частота струму, шлях і тривалість дії електричного струму.

Класифікація виробничих приміщень відносно небезпеки ураження працюючих електричним струмом. Допуск до роботи з електрикою та електрифікованими машинами.

Коллективні та індивідуальні засоби захисту в електроустановках. Попереджувальні надписи, плакати, та пристрої, ізолюючі прилади. Захист від статичної електрики. Захист будівель та споруд від блискавки. Правила поведінки під час грози.

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

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

Фізіологія праці. Чергування праці і відпочинку. Виробнича гімнастика. Додержанні норм піднімання і переміщення важких речей неповнолітнім, жінкам.

Основні гігієнічні особливості праці за даною професією, вимоги до опалення, вентиляції та кондиціонування виробничих, навчальних та побутових приміщень.

Види освітлення. Природне і штучне освітлення. Правила експлуатації освітлення. Санітарно-побутове забезпечення працюючих. Щорічні медичні огляди неповнолітніх осіб віком до 21 року.

Тема 6. Надання першої допомоги потерпілим при нещасних випадках

Стислі основи анатомії людини.

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

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

Перша допомога при запорошенні очей, пораненнях, вивихах, переломах. Припинення кровотечі з рани, носа, вуха, легень, стравоходу.

Надання першої допомоги при знецімленні, утраті свідомості, шоку, сонячному ударі, опіку, обмороженні.

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

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

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

**Навчальна програма з предмета
«Інформаційні технології»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.10	1.	Основні поняття про інформацію та інформаційні технології	4	0
	2.	Текстовий процесор MS Word	4	4
	3.	Робота в Internet	4	3
		Усього:	12	7

Модуль ЗПК.10 Оволодіння основами інформаційних технологій

Тема 1. Основні поняття про інформацію та інформаційні технології

Основні поняття про інформацію та інформаційні технології. Правила безпеки роботи на персональному комп'ютері. Вимоги до облаштування робочого місця.

Тема 2. Текстовий процесор MS Word

Поняття про текстовий процесор MS Word.

Лабораторно-практичні роботи:

- 1.Текстовий процесор: колонки в документі.
- 2.Текстовий процесор: вставлення графічних зображень.
- 3.Текстовий процесор: робота із стандартними малюнками.
- 4.Текстовий процесор: розробка фірмового стилю.

Тема 3. Робота в Internet

Загальні відомості про роботу в Internet та мережні сервіси.

Лабораторно-практичні роботи:

- 1.Робота з пошуковими системами.
- 2.Створення та використання електронної пошти ukr.net.
- 3.Робота E-Disk в електронній пошті ukr.net.

**Навчальна програма з предмета
«Поштовий зв'язок»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.3	1.	Законодавчі основи діяльності оператора поштового зв'язку	5	-
	2.	Загальні відомості про поштовий зв'язок	8	-
	3.	Види послуг поштового зв'язку та загальні відомості щодо їх надання	14	-
	4.	Автоматизованої системи реєстрації та контролю пересилання реєстрованої пошти (АСРК-РП)	31	-
		Усього:	58	
Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень				
ОПЗ-3.1.2	5.	Керівництво по прийому внутрішніх відправлень	5	-
	6.	Правила надання послуг по прийому, обробці та видачі внутрішніх поштових відправлень	24	4
	7.	Приймання передплати на періодичні друковані видання	8	1
		Усього:	42	5
Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень				
ОПЗ-3.2.1	8.	Керівництво по прийому міжнародних відправлень	4	-
	9.	Правила надання послуг по прийому, обробці міжнародних поштових відправлень	10	4
	10.	Правила надання послуг при видачі міжнародних поштових відправлень	6	-
		Усього:	24	4
		Усього годин:	124	9

Модуль ЗПК.3 Оволодіння знаннями про поштовий зв'язок

Тема 1. Законодавчі основи діяльності оператора поштового зв'язку

Особливості діяльності оператора поштового зв'язку на ринку.

Відповідальність операторів.

Особливості діяльності національного оператора.

Права, обов'язки та відповідальність користувачів послуг поштового зв'язку. Терміни зберігання поштових відправлень, поштових переказів.

Тема 2. Загальні відомості про поштовий зв'язок

Поняття про поштовий зв'язок. Національна система зв'язку України. Поштові атрибути.

Законодавство України щодо державного управління і регулювання ринку поштового зв'язку. Конституція України про право на інформацію

Закон України «Про поштовий зв'язок»

Статут про дисципліну працівників зв'язку.

Нормативно – правові акти та нормативні документи поштового зв'язку.

Загальні правила міжнародного поштового обміну. Організація міжнародних зносин. Всесвітній поштовий Союз.

Статут всесвітнього поштового зв'язку. Восьмий додатковий протокол до Статуту Всесвітнього поштового союзу.

Всесвітня поштова конвенція

Тема 3. Види послуг поштового зв'язку та загальні відомості щодо їх надання

Правила надання послуг поштового зв'язку. Універсальні та інші послуги поштового зв'язку. Ознайомлення з реєстром послуг УДППЗ «Укрпошта».

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.

Іменні речі підприємств поштового зв'язку.

Правила зберігання та порядок видачі на робоче місце оператора іменних речей.

Індексація поштового зв'язку України.

Види та категорії поштових відправлень .

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

Граничні тарифи на універсальні послуги.

Предмети, які заборонені для пересилання в поштових відправленнях.

Предмети, які дозволені для пересилання в поштових відправленнях.

Розміри та гранична маса поштових відправлень

Розміри та гранична маса міжнародних поштових відправлень

Тема 4. Автоматизована система реєстрації та контролю пересилання реєстрованої пошти (АСРК-РП)

Загальні відомості про автоматизовану систему реєстрації та контролю проходження пошти(АСРК-РП). Структура та призначення системи.

Порядок використання та замовлення ШКІ .

Розміщення ШКІ на реєстрованих п/в

Реєстрація п/в і закритих поштових речей з ШКІ в АРМ ВЗ.

Конфігурація програмного забезпечення комплексу

Виконання сканування за допомогою переносного терміналу збору інформації

Функціональне призначення програмного забезпечення

Вимоги до технічних та програмних засобів, які забезпечують функціонування програмного забезпечення АСРК-РП. Обмеження на застосування програмного забезпечення системи.

Завантаження програми та даних.

Опис інтерфейсу АРМ АСРК-РП.

Функціональне призначення елементів головного меню та підменю АРМ АСРК-РП.

Опис операцій з ВПВ та закритими поштовими речами. Засоби та способи обміну інформацією між ОПЗ.

Вхідні дані системи АСРК-РП.

Вхідні дані від АРМ ВПЗ.

Опис структури.

Приймання документів від ВПЗ.

Порядок контролю інформації, що імпортується з АРМ ВПЗ.

Створення нових документів віртуальних поштових відправлень.

Дії над створеним документом/поштовим відправленням.

Створення віртуальних поштових відправлень групами (“партійних”)

Сканування поштових відправлень.

Пакування поштових відправлень.

Створення супровідних документів (окремі та загальні накладні ф. 16).

Редагування супровідних документів в АРМ АСРК-РП.

Редагування окремих накладних в АРМ АСРК.

Відправлення віртуальних поштових відправлень та супровідних документів.

Формування звіту про рух пошти за операційний період.

Формування статистичного звіту.

Функціональне призначення елементів підменю “Архів” АРМ АСРК-РП.

Перегляд розширеної інформації по поштовим відправленням.

Повідомлення та виконувані дії при встановленні, налаштуванні, перевірці та експлуатації програмного забезпечення АСРК-РП.

Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень

Тема 5. Керівництво по прийому внутрішніх відправлень

Порядок пересилання поштових відправлень.

Ознайомлення з зошитами суворої звітності, їх призначення.

Адресування поштових відправлень.

Тара для упаковки поштових відправлень

Упакування поштових відправлень.

Тема 6. 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.

Здійснення приймання рекомендованих листів бандеролей на ЕККА відправка в ЦОПП.

Здійснення приймання рекомендованих відправка в ЦОПП.

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

Порядок вирахування плати за поштові відправлення з оголошеною цінністю

Здійснення приймання листів та бандеролей з оголошеною цінністю з використанням ЕККА відправка в ЦООП

Порядок вирахування плати за поштові відправлення з оголошеною цінністю

Приймання, обробка звичайних посилок .

Приймання посилок з о/ц.

Порядок вирахування плати за пересилання посилок

Здійснення приймання посилок з використанням ЕККА відправка в ЦООП

Технологія пересилання п/в з позначкою «Експрес»

Приймання урядових поштових відправлень

Приймання поштових відправлень з повідомленням про вручення. Повідомлення запит про вручення п/в. Видавання п/в з повідомленням про вручення

Приймання, обробка п/в з післяплатою

Приймання обробка та вручення авіа відправлень

Приймання, обробка та вручення згрупованих п/в.

Кур'єрська доставка, Надання послуги ВККВ.

Досилання простої, рекомендованої кореспонденції

Досилання п/в з оголошеною цінністю, посилок

Повернення простої, рекомендованої кореспонденції

Повернення п/в посилок з оголошеною цінністю 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 7. 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.

Розгляд звернень передплатників про неодержання передплачених періодичних друкованих видань.

Приймання передплати на періодичне друковане видання з видачею розрахункового чека.

Лабораторно-практична робота:

Приймання передплати на періодичне друковане видання з видачею розрахункового чека.

Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень**Тема 8. Керівництво по прийому міжнародних відправлень**

Порядок та умови надання послуги з пересилання міжнародних поштових відправлень. Загальні положення.

Упакування міжнародних п/в.

Адресування міжнародних п/в.

Терміни зберігання міжнародних п/в. Митний контроль та митне оформлення міжнародних п/в.

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

Порядок приймання простих та рекомендованих листів, поштових карток, міжнародної комерційної кореспонденції з відповіддю (МККВ)

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

Порядок приймання простих та рекомендованих бандеролей, секограм, дрібних пакетів, міжнародної комерційної кореспонденції з відповіддю (МККВ)

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

Порядок обробки простих та рекомендованих листів, поштових карток міжнародної комерційної кореспонденції з відповіддю (МККВ)

Порядок обробки простих та рекомендованих бандеролей, секограм, дрібних пакетів, міжнародної комерційної кореспонденції з відповіддю (МККВ)

Порядок приймання обробки та вручення мішків „М”

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

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

Приймання, обробка міжнародних посилок

Вирахування плати за пересилання міжнародних посилок

Порядок приймання, обробки міжнародних авіавідправлень.

Порядок приймання, обробки міжнародних відправлень прискореної пошти «EMS»

Порядок приймання, обробки поштових відправлень з повідомленням про вручення поштового відправлення та з позначками «Вручити особисто», «З посильним»

Лабораторно-практичні роботи:

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

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

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

4. Вирахування плати за пересилання міжнародних посилок.

Тема 10. Правила надання послуг при видачі міжнародних поштових відправлень

Вручення міжнародних простих та рекомендованих поштових відправлень.

Вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю.

Вручення міжнародних посилок

Вручення міжнародних згрупованих поштових відправлень та авіа відправлень

Вручення міжнародних відправлень прискореної пошти «EMS»

Вручення поштових відправлень з повідомленням про вручення та позначкою «Вручити особисто»

**Навчальна програма з предмета
«Основи українського ділового мовлення»**

Код	№ п/п	Теми	Кількість годин	
			Всього	з них лабораторно- практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.5	1.	Особливості усного і писемного ділового спілкування.	2	-
	2.	Основні правила українського правопису.	4	-
	3.	Вимоги до культури та етики ділового спілкування.	4	-
Усього:			10	-
Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень				
ОПЗ - 3.1.3	4.	Особливості усного ділового мовлення.	1	
	5.	Вимоги щодо організації та методики проведення ділової розмови	2	1
	6.	Правила прийому відвідувачів.	1	
	7.	Функціонально-стилістичні особливості використання стійких мовних зворотів	2	1
Усього:			6	2
Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень				
ОПЗ- 3.2.3	8.	Оформлення довідково-інформаційних документів	2	1
	9.	Орфографія та пунктуація в діловій мові.	2	-
Усього:			4	1
Усього годин:			20	7

**Модуль ЗПК.5 Оволодіння основами українського ділового мовлення
Тема 1. Особливості усного і писемного ділового спілкування**

Документ та його реквізити. Класифікація документів. Загальні правила оформлення документів. Способи викладу матеріалу в документі. Документи високого та низького рівня стандартизації. Правила написання тексту документа.

Тема 2. Основні правила українського правопису

Орфографія. Правопис м'якого знака, апострофа, спрощення в групах приголосних, подовження і подвоєння. Орфоепічні норми літературної мови. Практичне використання засобів милозвучності. Правильне наголошування слів. Написання похідних від власних назв прикметників. Правопис суфіксів, префіксів, правопис складних слів, правопис прізвищ, імен, по батькові. Вживання великої літери. Правопис іменникових закінчень іменників. Правопис складних іменників. 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. Правопис іншомовних слів. Синоніми в діловому мовленні. Пароніми, ононіми.

Тема 3. Вимоги до культури та етики ділового спілкування

Спілкування як основа життєдіяльності людей та їхньої взаємодії. Ділове спілкування, його особливості. Культура ділового спілкування. Гуманістична спрямованість етики спілкування та її значення.

Лабораторно-практична робота:

Етика ділового спілкування при співбесіді з роботодавцем.

Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень

Тема 4. Особливості усного ділового мовлення.

Особливості усного ділового мовлення. Прийом відвідувачів. Бесіда. Форми ввічливості. Відомості з мови. Стійкі мовні звороти.

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

Тема 5. Вимоги щодо організації та методики проведення ділової розмови

Організація та методики проведення ділової розмови. Ділова бесіда. Моделювання ділової бесіди.

Лабораторно-практична робота:

Моделювання ділової бесіди

Тема 6. Правила прийому відвідувачів.

Організація прийому відвідувачів. Правила спілкування з відвідувачами. Особливості ведення прийому відвідувачів, телефонної розмови, бесіди, ділової наради

Тема 7. Функціонально-стилістичні особливості використання стійких мовних зворотів

Функціональні стилі української мови та сфера їх застосування. Використання термінів і усталених мовних зворотів. Науковий та офіційно-діловий стилі, які визначають особливості професійного мовлення.

Лабораторно-практична робота:

Визначення стилістичних засобів мови

Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень

Тема 8. Оформлення довідково-інформаційних документів

Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів; правила написання адреси, складання телеграми, телефонограми, електронного повідомлення.

Лабораторно-практична робота:

Оформлення довідково-інформаційних документів

Тема 9. Орфографія та пунктуація в діловій мові.

Основні правила з орфографії та пунктуації в діловій мові. Правопис прізвищ та географічних назв іншомовного походження.

**Навчальна програма з предмета
«Професійна етика та психологія»**

Код	№ з/п	Тема	Кількість годин	
			Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 3 класу				
Загальнопрофесійний блок та зміст загальнопрофесійних компетентностей				
ЗПК.6	1.	Основні поняття професійної етики та професійної психології	1	-
	2.	Індивідуальні властивості особистості.	3	
	3.	Особливості спілкування в сфері послуг та психологічні властивості поведінки людини	2	1
	4.	Характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі	2	1
	5.	Основні психологічні вимоги до оператора поштового зв'язку	2	1
		Усього:		10
Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень				
ОПЗ-3.1.4	6.	Особливості роботи з відвідувачами різних темпераментів і характерів	1	1
	7.	Суспільно-психологічні, технічні, економічні, гігієнічні умови праці операторів поштового зв'язку	1	-
		Усього:		2
Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень				
ОПЗ-3.2.4	8.	Поняття про міжособистісні відносини в колективі. Компоненти міжособистісних відносин; ділові та особисті відносини	4	-
		Усього:		4
		Усього годин:		16
			16	5

Модуль ЗПК.6 Оволодіння основами професійної етики

Тема 1. Основні поняття професійної етики та професійної психології
Професійна етика як навчальна дисципліна та її завдання. Роль етики в

професійній діяльності.

Тема 2. Індивідуальні властивості особистості.

Особистість. Індивідуальність. Структура особистості та індивідуальності. Індивідуальний досвід, знання, вміння, навички, звички, її дії, поведінка.

Психологічний портрет особистості, поняття про темперамент. Характер і його типи. Особливості роботи з людьми різних типів темпераменту і характерів.

Тема 3. Особливості спілкування в сфері послуг та психологічні властивості поведінки людини

Ділове спілкування, його особливості. Основні форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, візитні картки. Особливості спілкування з людьми різного віку з різними психологічними даними.

Лабораторно-практична робота:

Моя ефективна стратегія спілкування.

Тема 4. Характер, причини і способи розв'язання конфліктних ситуацій у виробничому колективі

Характер і його типи. Поняття про темперамент. Акцентуація характеру. Основні види темпераменту. Особливості роботи з людьми різних темпераментів і характерів.

Лабораторно-практична робота:

Визначення типу темпераменту та характеру.

Тема 5. Основні психологічні вимоги до оператора поштового зв'язку.

Поняття про діяльність, види діяльності. Залежність виду діяльності від досвіду особистості. Психологічні стани, які виникають в процесі праці. Шляхи подолання негативних психічних станів.

Лабораторно-практична робота:

Шляхи розв'язання конфлікту.

Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень

Тема 6. Особливості роботи з відвідувачами різних темпераментів і характерів

Поняття про міжособистісні відносини у колективі. Компоненти міжособистісних відносин: поведінковий, емоційний, когнітивний.

Лабораторно-практична робота.

Основні етапи моделювання відповідно до пропонованих ситуацій.

Тема 7. Суспільно-психологічні, технічні, економічні, гігієнічні умови праці операторів поштового зв'язку

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

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

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

Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень

Тема 8. Поняття про міжособистісні відносини в колективі. Компоненти міжособистісних відносин; ділові та особисті відносини

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

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

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

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень				
ОПЗ-3.1.1	1.	Вступ. Характеристика виробничого обладнання відділень та вузлів зв'язку	12	
	2.	Загальна характеристика та правила експлуатації ЕККА (електронний контрольно-касовий апарат)	14	2
	3.	Основне та допоміжне обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку	14	2
Усього:			40	4
Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень				
ОПЗ-3.2.2	4.	Принцип дії програми АСРК (автоматизована система реєстрації та контролю)	4	
	5.	Основні функції програми АСРК	16	4
Усього:			20	4
Усього годин:			60	8

Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень

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

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

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

Тема 2. Загальна характеристика та правила експлуатації ЕККА (електронний контрольно-касовий апарат)

Реєстратори розрахункових операцій (РРО). Призначення та види. Вимоги до електронних контрольно-касових апаратів (ЕККА). Порядок реєстрації ЕККА. Будова та основні вузли ЕККА. Функції ЕККА.

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

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

Лабораторно-практична робота:

Робота з ЕККА «СЛОГ-МІКРО.03»

Тема 3. Основне та допоміжне обладнання відділень та вузлів поштового зв'язку

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

Пристрої розпізнавання зображень штрихових кодів. Типи сканувальних пристроїв, що використовуються на підприємствах зв'язку. Призначення, основні характеристики та правила експлуатації.

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

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

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

Лабораторно-практична робота

Робота з детекторами та лічильниками валют.

Модуль ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень

Тема 4. Принцип дії програми АСРК (автоматизована система реєстрації та контролю)

Поняття про автоматизоване робоче місце, комплектація АРМ у відповідності до виробничих завдань. Функціонування програмних продуктів в об'єктах зв'язку. Автоматизована система «Автоматизоване робоче місце відділення зв'язку» (АС «АРМ ВЗ»). Ознайомлення з програмним

забезпеченням: запуск програми, відкриття зміни, структура основного робочого вікна, завершення роботи програми.

Тема 5. Основні функції програми АСРК

Правила та порядок виконання переліку операцій в автоматизованій системі «Автоматизоване робоче місце відділення зв'язку» (АС «АРМ ВЗ») оператором поштового зв'язку: ознайомлення з довідниковою інформацією, приймання підкріплень, реєстрація та надання всіх видів послуг (приймання поштових відправлень всіх видів та категорій, реєстрація та надання всіх видів послуг (видача поштових відправлень всіх видів та категорій, оформлення передплати на періодичні видання, приймання платежів від населення, надання додаткових послуг, виконання службових операцій, робота з довідниками, оформлення звітності, виконання операцій по касі, порядок дій в позаштатних ситуаціях.

Лабораторно-практичні роботи

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

**Навчальна програма з предмета
«Виробниче навчання»**

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

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

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин
Модуль ОПЗ-3.1. Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень			
I. Виробниче навчання			
ОПЗ-3.1.1.	1.	Вступне заняття. Охорона праці, пожежна безпека та електробезпека в навчальних майстернях	6
	2.	Ознайомлення з роботою об'єктів поштового зв'язку	6
	3.	Застосування поштових пристроїв та квитанційних книжок	6
ОПЗ-3.1.2.	4	Приймання, обробка та вручення простих та рекомендованих поштових відправлень	24
	5	Приймання, обробка та вручення поштових відправлень з оголошеною цінністю	6
	6	Приймання, обробка та вручення посилок	36
	7	Приймання, обробка та вручення згрупованих поштових відправлень та відправлень з додатковим сервісом	6
	8	Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень	6
	9	Приймання передплати на періодичні друковані видання.	6
	10	Приймання, обробка та видавання електронних повідомлень	6
	11	Сортування та обмін поштою у відділеннях поштового зв'язку	6
ОПЗ-3.1.3	12	Складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг	6
Усього:			120
II Виробнича практика			245
Модуль ОПЗ-3.2. Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень			
I. Виробниче навчання			
ОПЗ-3.2.1.	1	Приймання, обробка та вручення міжнародних простих та рекомендованих	12

		листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів	
	2	Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю	6
	3	Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок	12
	4	Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення	6
ОПЗ-3.2.2.	5	Робота в умовах впровадження АС АКРП	6
ОПЗ-3.2.3	6	Надання телекомунікаційних послуг	6
Усього:			48
II. Виробнича практика			133
Усього за кваліфікацією			
виробниче навчання:			168
виробнича практика:			378
Усього годин:			546

Модуль ОПЗ-3.1 Технологія пересилання внутрішніх поштових відправлень

Тема 1. Вступ. Безпека праці та пожежна безпека

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

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

Правила і норми безпеки праці в навчальній майстерні „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).

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

Інструктаж з охорони праці та правил дорожнього руху.

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

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

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

підприємством.

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

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

Тема 3. Застосування поштових пристроїв та квитанційних книжок

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

Вправи. Ознайомлення з оформлення операції на АРМ, видачею касового чека, або оформлення квитанції з квитанційної книги ф.1.

Ознайомлення з поштовими пристроями об'єктами поштового зв'язку нанесення відбитків поштових пристроїв на поштові відправлення, ознайомлення з формами квитанційних книжок. Правила їх використання при прийманні поштових відправлень заповнення квитанційних книжок ф.1, ф.47, ф. п 2.

Тема 4. Приймання, обробка та вручення простих та рекомендованих поштових відправлень.

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 упакуванням 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.

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

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

Уточнення поштового індексу. Сортування рекомендованої письмової

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

Обробка вхідних простих і рекомендованих поштових відправлень у відділеннях поштового зв'язку. Розкриття вхідних мішків з письмовою кореспонденцією. Перевірка рекомендованих постпакетів за зведеним реєстром ф.11. Розкриття постпакетів. Звірка рекомендованих поштових відправлень з реєстром ф.11. Оформлення реєстрів ф.11. Перевірка цілісності упаковок листів і бандеролей. Сортуння 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 і вручення поштових відправлень з оголошеною цінністю

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

Вправи. Ознайомлення з порядком приймання, обробки і вручення поштових відправлень з оголошеною цінністю.

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

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

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

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

Тема 6. Приймання, обробка та вручення посилок.

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

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

Вправи. Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення авіавідправлень.

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

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

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

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

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

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

Тема 8. Досилання, повернення та зберігання поштових відправлень.

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) посылку, оформлення упаковки поштових відправлень, бланків ф.116. Оформлення супровідних документів ф.16, ф.11. Приписка поштових відправлень до накладної ф.16 з проставленням 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 9. Приймання передплати на періодичні друковані видання.

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

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

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

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

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

Тема 10. Приймання, обробка та видавання електронних повідомлень

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при наданні користувачеві послуги електронних повідомлень. Організація робочого місця.

Вправи. Ознайомлення зі складанням електронних повідомлень передача та доставка одержувачу на електронну адресу через мережу інтернет. Відправка листів онлайн.

Тема 11. Сортування та обмін поштою у відділеннях поштового зв'язку

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

Вправи. Виконання робіт з приписування поштових відправлень до супровідних документів, заповнення ярликів ф.10, 17, опечатування та опломбування закритих речей, зважування страхових мішків, мішків з простою та рекомендованою кореспонденцією; складання накладних ф.16 на адресу кожного підприємства, що знаходиться на маршруті, передача пошти супровіднику, запис пошти, що належить до відправки в товарно-транспортну накладну ф.1, видача пошти і документів супроводжуючому під розписку на копії накладної ф.24, оформлення документів на відправлення пошти без супровідника. Формування супровідної документації (на контроль та на відправку) на АРМ-вз.

Тема 12. Складання змісту ділової розмови при наданні користувачеві послуг.

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 ОПЗ-3.2 Технологія пересилання міжнародних поштових відправлень

Тема 1. Приймання, обробка та вручення міжнародних простих та рекомендованих листів, поштових карток, бандеролей, секограм, дрібних пакетів

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

Організація робочого місця.

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

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

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

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

Вправи. Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення дрібного пакету. Приймання з перевіркою вкладення та згідно з Керівництвом з приймання міжнародних поштових відправлень. Заповнення СН 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 поіменно перевірка вкладень. Оформлення реєстрів ф.11. Розкриття постпакетів, перевірка зовнішнього стану поштових відправлень. Обробка та вручення вхідних простих і рекомендованих поштових відправлень. Присвоєння вхідних номерів дрібним пакетам, із зазначенням на ф.16 та на дрібному пакеті. Оформлення повідомлення ф.22 про надходження дрібного пакета. СОРТУВАННЯ по доставних дільницях та приписка до книги ф.8. Вручення міжнародної кореспонденції.

Тема 2. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю

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

Вправи. Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень з оголошеною цінністю. Приймання з перевіркою вкладення та згідно з Керівництвом з приймання міжнародних поштових відправлень. Упакування, перевірка порядку адресування. Наклеювання ШКІ. Переведення суми оголошеної цінності в спеціальне право запозичення (СПЗ), дооформлення поштового відправлення.

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

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

Розкриття та перевірка вкладення мішка. Перевірка стану та маси міжнародних відправлень з оголошеною цінністю. Оформлення загальної та внутрішньої накладної ф.16. Присвоєння вхідних номерів, зазначення їх у накладній ф.16 та на міжнародних відправленнях з оголошеною цінністю. Оформлення повідомлення ф.22 про надходження поштового відправлення з

оголошеною цінністю. Вручення поштового відправлення з оголошеною цінністю при пред'явленні документу, що засвідчує особу. Вручення поштових відправлень з оголошеною цінністю, що надійшли з актами.

Тема 3. Приймання, обробка та вручення міжнародних посилок

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

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

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

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

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

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

Приписка 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. Проставлення 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 4. Приймання, обробка та вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення.

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

Організація робочого місця.

Вправи. Ознайомлення з порядком приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень з повідомленням про вручення, з позначкою «З посильним», «Вручити особисто», 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 5. Робота в умовах впровадження АС АКРП

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 6. Надання телекомунікаційних послуг

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці при відпрацюванні навичок надання 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.

Професія: Оператор поштового зв'язку

Кваліфікація: оператор поштового зв'язку 2-го класу

Кваліфікаційна характеристика

2-й клас

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

Видає листоношам кореспонденцію, грошові перекази, відомості та одноразові доручення, готівку для виплати пенсії вдома. Здійснює розрахунки з листоношами, які доставляють перекази, пенсії, грошові допомоги й поштові відправлення. Досилає (повертає) невручені поштові відправлення, грошові перекази. У разі роботи у філіалі оброблення та перевезення пошти, центрах, зональних вузлах — здійснює обмін пошти з усіма видами транспорту. Складає графіки роботи роз'їзних бригад, здійснює облік робочого часу та контроль дорожніх документів, видає білизну бригадам поштових вагонів, експлуатаційні матеріали, іменні речі, веде облік мішкотари.

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

Повинен знати: директивні документи, інструкції та інші нормативні документи, які використовуються на даному робочому місці; адміністративно-територіальний поділ України; порядок приписки поштових відправлень до документів; тарифи на послуги зв'язку й тарифи на інші послуги; порядок приймання передплати та переадресування періодичних видань; порядок ведення виробничої документації; інструкції з виплати пенсій і допомоги; порядок ведення касових операцій директором поштового зв'язку України; Поштові правила; Правила користування послугами поштового зв'язку; порядок сортування, оброблення кореспонденції та періодичних видань; розклади руху поштового транспорту, плани направлення пошти та періодичних видань; контрольні строки проходження поштових відправлень та періодичних видань; список газетних вузлів України; керівництва по прийому, направленню міжнародних поштових відправлень, правила по обробленню та відправленню міжнародної пошти в установах міжнародного поштового обміну; правила розповсюдження періодичних друкованих видань, правила перевезення пошти автомобільним транспортом; правила прийому та відправки міжнародної пошти пунктами міжнародного поштового обміну; правила перевезення пошти та експлуатації поштових вагонів на залізницях України; абетковий покажчик

районних центрів і міст республіканського та обласного підпорядкування; правила роботи з електронно-обчислювальною технікою; інструкцію про порядок обліку та зберігання умовних цінностей; Закон України «Про захист прав споживачів».

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

Приклади робіт

Приймати внутрішні поштові перекази. Приймати міжнародні поштові перекази. Оформляти виплату пенсії. Оформляти виплату грошової допомоги. Виплачувати поштові перекази, в т.ч. міжнародні. Виплачувати електронні перекази, в т.ч. міжнародні. Запаковувати страхові мішки. Видавати грошові кошти листоноші. Здійснювати розрахунки з листоношею. Досилати поштові перекази. Повертати поштові перекази. Оформляти дефектну пошту. Проводити облік тари для пересилання поштових відправлень.

Навчальний план підготовки кваліфікованих робітниківПрофесія: 4223 Оператор поштового зв'язкуКваліфікація: оператор поштового зв'язку 2 класЗагальний фонд навчального часу – 451 години

№ з/п	Навчальні предмети	Кількість годин		
		Всього годин	ОПЗ-2.1	ОПЗ-2.2
1.	Професійно – теоретична підготовка	114	72	42
1.1	Поштовий зв'язок	56	36	20
1.2.	Основи українського ділового мовлення	8	4	4
1.3.	Професійна етика та психологія	6	4	2
1.4	Обладнання відділень поштового зв'язку	42	28	16
2.	Професійно-практична підготовка	310	48	262
2.1	Виробниче навчання	72	48	24
2.2	Виробнича практика	238		238
3	Кваліфікаційна пробна робота	7		
4	Консультації	20		
5	Державна кваліфікаційна атестація	7		
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	431	120	304

***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» кваліфікації години виробничої практики збільшено на 2 год. для забезпечення кратності 7 годин в день. Відпрацювання виробничої практики здійснюється по завершенню рівня кваліфікації.

**Навчальна програма з предмета
«Поштовий зв'язок»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Модуль ОПЗ-2.1 Технологічні операції по переказних послугах та виплаті грошової допомоги				
ОПЗ-2.1.1	1.	Порядок пересилання поштових переказів в межах та за межі України	18	-
	2.	Загальні положення з виплати пенсії та грошової допомоги	11	-
	3.	Основні вимоги щодо приймання різних видів платежів	7	-
Усього:			36	-
Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку				
ОПЗ-2.2.1	4.	Надання послуг за агентськими угодами та інших послуг	10	-
	5.	Складання заяв та звітів при обслуговуванні користувачів.	10	-
Усього:			20	0
Усього годин:			56	0

Модуль ОПЗ-2.1 Технологічні операції по переказних послугах та виплаті грошової допомоги

Тема 1. Порядок пересилання поштових переказів в межах та за межі України

Перелік фінансових послуг: поштовий переказ, приймання платежів

Порядок пересилання поштових переказів в межах та за межі України, переказів в іноземній валюті

Переваги поштових переказів по Україні

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 з квитанційної книжки ф.5

Порядок здійснення контролю вихідних переказів

Порядок оформлення супровідних документів

Порядок здійснення контролю вхідних переказів, введення інформації в базу даних

Порядок оплати 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

Оплата переказів за актами

Порядок і терміни зберігання бланків поштових переказів

Перерахування переказів на рахунки адресатів в банківських установах

Порядок виконання операцій з розрахунково – касового обслуговування: приймання та оформлення платежів, визначення справжності та платіжності, перерахування, обліку, сортування, зберігання, видачі готівки та інших цінностей

Тема 2. Загальні положення з виплати пенсії та грошової допомоги

Загальні положення з виплати пенсії та грошової допомоги

Отримання та оформлення відомостей у об'єктах поштового зв'язку.

Порядок виплати пенсій та грошової допомоги

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

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 правил їх оформлення

Приймання звіту від листоноші після повернення з кожної доставки

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 допомоги

Тема 3. 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.

Приймання платежів. Періодичні платежі: комунальні послуги, Інтернет, телебачення, телефонний зв'язок, охорона і т.д. Погашення кредитної заборгованості. Податок на нерухомість, земельний податок.

Неперіодичні платежі: адміністративні платежі: штрафи, держмити, судові збори, плата за реєстрацію. Поповнення депозитних, карткових рахунків.

Приймання готівкових коштів для зарахування на вкладні рахунки

пенсіонерів, відкриті в банках (відкриття пенсійних рахунків та їх закриття, поповнення рахунків, порядок оплати готівкових коштів).

Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку

Тема 4. Надання послуг за агентськими угодами та інших послуг

Супутні послуги, пов'язані з наданням послуг поштового зв'язку. Послуги засобів зв'язку.

Філателістична і сувенірна продукція. Філателістична продукція: оригінальні поштові марки, книги з марками, буклети з марками, марка в рамці, гашена продукція. Сувенірна продукція: книги про марки, подарункові марки, сувенірні марки, листівки немарковані, конверти немарковані, сувеніри із зображенням марки поштової символіки.

Роздрібна торгівля пресою. Періодичні видання України(комерційні і державні). Періодичні закордонні видання.

Роздрібна торгівля не поштовим асортиментом. ТНС (товари народного споживання): продовольчі й не продовольчі товари (побутова хімія, текстильні, трикотажні вироби, товари для господарства); картки оплати мобільних операторів; лотерейні квитки.

Електронні повідомлення.

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

Транспортні послуги. Перевезення вантажів дирекцією «автотранспошта». Послуги с технічного обслуговування автомобілів, поточного ремонту, мийки, стоянки автомобілів, проведення перед рейдового (після рейсового) медичного огляду водіїв транспортних засобів, інструктажів.

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 5.Складання заяв та звітів при обслуговуванні користувачів.

Вимоги законодавства щодо розгляду звернень громадян.

Порядок розгляду звернень громадян.

Вимоги до звернень

Робота з книгою скарг.

Терміни розгляду.

Оформлення запитів.

Права громадян при розгляді заяви чи скарги

Електронний сервіс управління якістю обслуговування клієнтів.

Відповідальність за порушення законодавства про звернення громадян

Перевірка виконання

**Навчальна програма з предмета
«Основи українського ділового мовлення»**

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Модуль ОПЗ-2.1 Технологія операції по переказних послугах та виплатах грошової допомоги				
ОПЗ-2.1.3	1.	Призначення та правила складання інформаційно-довідкових документів	2	1
	2.	Орфографія та пунктуація в діловій мові.	2	1
Усього:			4	2
Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку				
ОПЗ-2.2.3	3.	Оформлення обліково-фінансової документації.	2	1
	4.	Відомості з мови і пунктуації.	2	1
Усього:			4	2
Усього годин:			8	4

Модуль ОПЗ-2.1 Технологія операції по переказних послугах та виплатах грошової допомоги

Тема 1. Призначення та правила складання інформаційно-довідкових документів

Призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів; правила написання оголошень, протоколів, звітів.

Лабораторно-практична робота:

Оформлення довідково-інформаційних документів

Тема 2. Орфографія та пунктуація в діловій мові.

Написання похідних від власних назв прикметників. Правопис відмінкових закінчень іменників. Правопис складних слів. Усунення помилок, пов'язаних з невиправданим повторенням спільнокореневих слів, а також з порушенням норм українського словотворення. Правильна вимова і вживання складноскорочених слів. Розділові знаки при відокремлених означеннях.

Лабораторно-практична робота:

Розділові знаки при відокремлених означеннях.

Модуль ОПЗ-2.2. Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку

Тема 3. Оформлення обліково-фінансової документації

Правила оформлення та вимоги до викладу тексту обліково-фінансових документів. Призначення та особливості складання обліково-фінансових документів. Складання актів, списків, заявок.

Лабораторно-практична робота:

Складання актів, списків, заявок

Тема 4. Відомості з мови і пунктуації.

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

Культура ділового мовлення. Правильне інтонування текстів з відокремленими членами речення. Розділові знаки при прямій та непрякій мові.

Лабораторно-практична робота:

Розділові знаки при прямій та непрякій мові.

**Навчальна програма з предмета
«Професійна етика та психологія»**

Код	№ з/п	Тема	Кількість годин	
			Всього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Модуль ОПЗ-2.1 Технологія операції по переказних послугах та виплатах грошової допомоги				
ОПЗ-2.1.4	1.	Обслуговування як процес спілкування відвідувача й оператора	4	1
Усього:			4	1
Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку				
ОПЗ 2.2.4	2.	Засвоєння основних понять ділової комунікації	2	1
Усього:			2	1
Усього годин:			6	2

Тема 1. Обслуговування як процес спілкування відвідувача й оператора

Фактори, що визначають рівень обслуговування, принципи створення позитивних психологічних факторів і емоцій у відвідувачів, етапи обслуговування.

Лабораторно-практична робота:

Спілкування, його види та рівні.

Тема 2. Засвоєння основних понять ділової комунікації

Основні поняття ділової комунікації, види, причини, структура конфлікту та шляхи його розв'язання.

Лабораторно-практична робота:

Шляхи розв'язання конфліктів.

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

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин	
			Усього	З них на лабораторно-практичні роботи
Кваліфікація 2 класу				
Модуль ОПЗ-2.1 Технологічні операції по переказним послугам та виплаті грошової допомоги				
ОПЗ-2.1.2	1.	Загальні відомості про програмне забезпечення комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку	14	2
	2.	Порядок роботи з програмним забезпеченням комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку	14	2
Усього:			28	4
Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку				
ОПЗ-2.2.2	3.	Основні технічні характеристики новітнього обладнання	6	-
	4.	Принцип дії новітнього обладнання	10	-
Усього:			16	-
Усього годин:			44	4

Модуль ОПЗ-2.1 Технологічні операції по переказним послугам та виплаті грошової допомоги

Тема 1. Загальні відомості про програмне забезпечення комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку

Визначення, скорочення та абрєвіатури.

Головне вікно системи. Заголовок вікна. Панель інструментів.

Робоче вікно. Поле робочого вікна. Список-таблиця (довідник, партіонний реєстр). Загальна частина робочого вікна. Партіонна частина робочого вікна. Партіонний реєстр.

Типові елементи вікон та робота з ними.

Клавіші швидкого виконання команд.

Лабораторно-практична робота

Робота з вікнами системи АРМ ВЗ.

Тема 2. Порядок роботи з програмним забезпеченням комп'ютерно-касового комплексу для об'єктів поштового зв'язку

Ролі, відповідні операції у системі АРМ ВЗ. Запуск системи. Системні довідники АРМ ВЗ. Зовнішні довідники АРМ ВЗ. Довідники, надані у вигляді файлу. Номенклатурний довідник. Тарифний довідник. Довідник валют. Касовий звіт. Довідник лімітів. Довідник авансерів. Звіти в АРМ ВЗ.

Лабораторно-практична робота

Робота з довідниками системи АРМ ВЗ.

Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку

Тема 3. Основні технічні характеристики новітнього обладнання

Загальна характеристика технічних засобів автоматизації оброблення письмової кореспонденції. Виробничі функції. Механізоване виробництво. Автоматизоване виробництво. Комплексно-автоматизоване виробництво. Автоматизована (автоматична) лінія. Циклічні автоматичні машини. Рефлекторна система (система з активним контролем). Адаптивна система.

Тема 4. Принцип дії новітнього обладнання

Автоматичні машини для розбирання листів (МРЛ). Принципи побудови МРЛ. Функціональні вузли МРЛ.

Автоматичні лицювальні-штемпелювальні машини (ЛШМ). Принципи побудови автоматичних ЛШМ. Функціональні вузли ЛШМ.

Автоматичні листосортувальні машини (ЛСМ). Принципи побудови листосортувальних машин.

Транспортно-розподільні системи (ТРС) ЛСМ.

Комплекси обладнання та установки для сортування важкої пошти (УСВП). Побудова, принципи дії та класифікація установок для сортування важкої пошти.

Комплекси обладнання та автоматизовані лінії оброблення письмової кореспонденції. Класифікація та способи компонування автоматизованих ліній.

Вплив продуктивності поштооброблювальних машин і комплексів на ефективність автоматизації технологічного процесу.

**Навчальна програма з предмета
«Виробниче навчання»**

Професія: 4223 Оператор поштового зв'язку

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

Код	№ з/п	Теми	Кількість годин
Модуль ОПЗ-2.1 Технологічні операції по переказних послугах та виплаті грошової допомоги			
I. Виробниче навчання			
ОПЗ-2.1.1	1.	Приймання, обробка, контроль та оплата грошових переказів	18
	2.	Виплата пенсій та грошових допомог	18
	3.	Приймання комунальних платежів	6
ОПЗ-2.1.3	4.	Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку	6
Усього:			48
Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку			
I. Виробниче навчання			
ОПЗ-2.2.1	1.	Надання адміністративних послуг	18
ОПЗ-2.2.3	2.	Робота обліково-фінансовими документами відділення поштового зв'язку.	6
Усього:			24
II. Виробнича практика			238
Усього за кваліфікацією			
виробниче навчання:			72
виробнича практика:			238
Усього годин:			310

Модуль ОПЗ-2.1 Технологічні операції по переказних послугах та виплаті грошової допомоги

Тема 1. Приймання, обробка, контроль та оплата 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 2. 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.

Після закінчення теми учень повинен уміти: оплачувати кошти.

Після закінчення теми учень повинен володіти навичками: проводити видаткові грошові операції вручну та на АРМ-вз.

Тема 3. Приймання комунальних платежів

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці

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

Тема 4. Складання звітів в об'єктах поштового зв'язку

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

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)).

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

Модуль ОПЗ-2.2 Технологічні операції з надання інших послуг поштового зв'язку

Тема 1. Надання адміністративних послуг

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці

Вправи. Виконання вправ з прийняття заяв пенсіонерів для перерахування пенсій на рахунок в банку, оформлення договору, видача розрахункової книжки або пластикової картки, виплата коштів, поповнення пенсійних рахунків. Прийняття заяв для оформлення кредиту. Укладання договору. Погашення кредитних зобов'язань. Передача документів з погашення кредитних зобов'язань представнику банку. Приймання замовлень на фото послуги, пересилання лікарських препаратів поштою.

Продаж проїзних квитків.

Тема 2. Робота обліково-фінансовими документами відділення поштового зв'язку.

Інструктаж за змістом занять та з охорони праці

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

Ведення журналу з обліку кількості внутрішніх та міжнародних поштових відправлень.

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

Облік відправлень за 10 днів та за місяць оператором, сортувальником.

Контроль книги скарг.