Міністерство освіти і науки України
Міністерство соціальної політики України

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Міністерства освіти і науки України
від « 12 » червня 2019 р. № 824

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти

СП(ПТ)О 4229 J.61.00 - 2019
(позначення стандарту)

Професія: Оператор телекомунікаційних послуг
Код: 4229
Професійні кваліфікації:
оператор телекомунікаційних послуг 2 класу;
оператор телекомунікаційних послуг 1 класу

Видання офіційне
Київ - 2019

Інформація про робочу групу

Розробники

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

Натеса М. Г. – директор Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти м. Києва.

Павлюк І. М. – заступник директора Навчально-методичного кабінету професійно-технічної освіти м. Києва.

Петрович В. С. – директор Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою».

Гриценко Л. В. – начальник Центру управління персоналом ПАТ «Укрпошта».

Чистякова Н. Г. – методист Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою».

Покровська О. П. – голова методичної комісії професій сфери зв'язку, викладач професійно-теоретичної підготовки Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою».

Наукові консультанти

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

Савченко І. М. – вчений секретар Національного центру «Мала академія наук України», канд. пед. наук, ст. наук. співробітник.

Технічний редактор

Кравченко А. М. – майстер виробничого навчання Державного навчального закладу «Київський професійний коледж з посиленою військовою та фізичною підготовкою».

Керівник робочої групи

Шумік І. В. – генеральний директор директорату професійної освіти МОН України.

Кучинський М. С. – начальник головного управління професійної освіти директорату професійної освіти МОН України.

Загальні положення

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти (далі – СП(ПТ)О) з професії 4229 Оператор телекомунікаційних послуг розроблено відповідно до Конституції України, законів України «Про освіту», «Про професійну (професійно-технічну) освіту», «Про професійний розвиток працівників», «Про зайнятість населення», «Про організації роботодавців, їх об'єднання, права і гарантії їх діяльності», постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2011 № 1341 «Про затвердження Національної рамки кваліфікацій», розпорядження Кабінету Міністрів України від 14.12.2016 № 1077 «Про затвердження Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки», розпорядження Кабінету Міністрів України від 03.04.2017 № 275-р «Про затвердження середньострокового плану пріоритетних дій Уряду до 2020 року рік», кваліфікаційної характеристики професії, затвердженої наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 10.11.2008 № 517 та інших нормативно-правових документів і є обов'язковим для виконання всіма закладами професійної (професійно-технічної) освіти, підприємствами, установами та організаціями, незалежно від їх підпорядкування та форми власності, що здійснюють (або забезпечують) підготовку кваліфікованих робітників.

Стандарт професійної (професійно-технічної) освіти містить:

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

Загальні вимоги щодо реалізації СП(ПТ)О

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

Структура навчального модуля включає перелік компетентностей та їх зміст. Засвоєння навчального модуля може підтверджуватися відповідним документом (сертифікат/посвідчення/свідоцтво), що видається навчальним

закладом.

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

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

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

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

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

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

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

Обліковими одиницями навчального часу є:

академічна година тривалістю 45 хвилин;

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

навчальний день, тривалість якого не перевищує 8 академічних годин;

навчальний тиждень, тривалість якого не перевищує 36 академічних годин.

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

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

Вимоги до кожної професійної кваліфікації включають:

кваліфікаційну характеристику;
вимоги до освітнього, освітньо-кваліфікаційного рівня, професійної кваліфікації осіб;
типову навчальну програму;
типовий навчальний план;
перелік основних засобів навчання.

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

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

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

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

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

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

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

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

Після завершення навчання кожен здобувач освіти повинен уміти самостійно виконувати всі роботи, передбачені кваліфікаційною

характеристикою, технологічними умовами і нормами, встановленими у сфері поштового зв'язку та телекомунікацій.

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

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

До самостійного виконання робіт здобувачі освіти допускаються лише після навчання й перевірки знань з охорони праці.

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

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

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

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

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

ЗПК – загальнопрофесійна компетентність;

КК – ключова компетентність;

ПК – професійна компетентність;

ОТП – 2 – оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу;

ОТП – 1 – оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу.

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

Специфічні вимоги

Відповідно до законодавства.

Загальнопрофесійний блок
та зміст загальнопрофесійних компетентностей

Позначення	Загальнопрофесійні компетентності	Зміст загальнопрофесійних компетентностей
ЗПК.1	Виконання вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності	**Знати:** основні законодавчі акти з охорони праці; причини виникнення пожеж та правила протипожежних заходів; основи електробезпеки; основи гігієни праці та виробничої санітарії (причини виникнення травм, професійних захворювань); вимоги щодо безпечної експлуатації основного та допоміжного виробничого обладнання; правила дорожнього руху та безпечного користування міським та приміським транспортом. **Уміти:** дотримуватись послідовності ввімкнення та вимкнення складових автоматизованого робочого місця оператора телекомунікаційних послуг та утримувати його у відповідності до санітарних норм; користуватися первинними засобами пожежогасіння; дотримуватися дисципліни при евакуації , безпечно експлуатувати виробниче обладнання; дотримуватись правил дорожнього руху
ЗПК.2	Оволодіння основами надання долікарської допомоги потерпілим	**Знати:** послідовність, принципи та засоби надання долікарської допомоги, правила транспортування потерпілого; склад аптечки долікарської допомоги; правила надання домедичної допомоги при уражені електричним струмом. **Уміти:** надавати долікарську допомогу потерпілим у разі нещасного випадку, гострого захворювання, ураження електричним струмом; застосовувати прийоми штучного дихання; правильно застосовувати вміст аптечки долікарської допомоги
ЗПК.3	Оволодіння основами технологій надання послуг зв'язку	**Знати:** накази, інструкції, розпорядження, регламенти та інші нормативні документи щодо надання послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку; основи законодавства щодо захисту прав споживачів та розрахунково-касових операцій; основні види послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку, їх переваги та недоліки; чинні тарифи на надання послуг у сфері поштового та телекомунікаційного зв'язку; перелік іменних речей підприємств зв'язку, правила їх експлуатації та зберігання; обов'язки та відповідальність користувачів послуг зв'язку; типи підприємств зв'язку та їх виробничу структуру; види поштових маршрутів; принципи побудови телекомунікаційних мереж; види новітніх засобів зв'язку в межах професійної діяльності, переваги застосування автоматизованої системи реєстрації та контролю внутрішньої і міжнародної пошти. **Уміти:** здійснювати тарифікацію наданих послуг, застосовувати в процесі обробки поштових відправлень (повідомлень) іменні речі, штампи та печатки, штрихкодові ідентифікатори

ЗПК.4	Оволодіння навичкам українського ділового мовлення	**Знати:** призначення, ознаки та правила оформлення довідково-інформаційних документів; основи ділової лексики, її ознаки та групи; професійні (технічні) та інші терміни, їх місце в діловому мовленні, в т.ч. терміни ринкової, комерційної зовнішньоекономічної діяльності; іншомовні слова та правила їх написання латинськими літерами, іншомовні слова в документах; синоніми в діловому мовленні; складні випадки розмежування значення паронімів; типові мовні звороти в офіційно-діловому стилі. **Уміти:** володіти технікою ведення ділової розмови як в особистому спілкуванні, так і по телефону; добирати слова та використовувати типові мовні звороти; вміти оформляти доповідні та пояснювальні записки
ЗПК.5	Оволодіння навичками експлуатації та технічного обслуговування засобів зв'язку	**Знати:** основні напрямки механізації та автоматизації виробничих процесів у сфері поштового зв'язку та телекомунікацій; класифікацію технологічного устаткування підприємств зв'язку та правила його безпечної експлуатації; будову та принцип роботи основного і допоміжного обладнання; спеціалізоване програмне забезпечення автоматизованого робочого місця оператора; правила оформлення технічної (звітної) документації щодо використання технічних засобів зв'язку. **Уміти:** контролювати коректну роботу технічних та програмних засобів телекомунікаційного та поштового зв'язку, періодично здійснювати їх технічне обслуговування; усувати дрібні несправності відповідного устаткування, або оформляти заявки на їх ремонт відповідними службами
ЗПК.6	Оволодіння основами професійної етики та психології	**Знати:** поняття професійної етики; основні категорії професійної етики; моральні виміри діяльності робітника; моральні та етичні фактори, що визначають рівень обслуговування, створення позитивних психологічних факторів і емоцій у відвідувачів; діловий етикет; правила етикету; теорію взаємовідносин; поняття про корпоративний імідж (зовнішній і внутрішній імідж); основи ділової комунікації у взаємовідносинах з клієнтами.
ЗПК.7	Оволодіння іноземною мовою за професійним спрямуванням	**Знати:** розмовно-побутову лексику та спеціальну термінологію іноземною мовою в ситуаційному мовленні; перелік фраз, які допоможуть правильно звернутися до клієнта (привітатись), привернути увагу, запропонувати скористатись послугою **Уміти:** складати та вести діалоги іноземною мовою для таких мовних ситуацій: подяка, прохання, вибачення, погодження, непогодження, сумнів, подив, симпатію, пораду, рекомендацію; складати стислі перекази іноземною мовою для можливості висловлювати власну думку та наводити потрібні аргументи

Перелік навчальних модулів та професійних компетентностей (ОТП – оператор телекомунікаційних послуг 2, 1 класу)

Навчальний модуль	Професійна компетентність	Найменування компетентності та навчального модуля
ОТП – 2.1	**Технології надання послуг зв'язку в межах України**	
	ОТП – 2.1.1	Технологія послуг поштового зв'язку
	ОТП – 2.1.2	Технологія телекомунікаційних послуг
	ОТП – 2.1.3	Застосування автоматизованого робочого місця оператора
	ОТП – 2.1.4	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги
	ОТП – 2.1.5	Засвоєння технологій ділової комунікації з клієнтом
ОТП – 2.2	**Технології надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну**	
	ОТП – 2.2.1	Технологія послуг поштового зв'язку
	ОТП – 2.2.2	Технологія телекомунікаційних послуг
	ОТП – 2.2.2	Застосування автоматизованого робочого місця оператора
	ОТП – 2.2.2	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги
ОТП – 2.3	**Технології надання фінансових послуг**	
	ОТП – 2.3.1	Технологія приймання, обробки та оплати грошових переказів
	ОТП – 2.3.2	Застосування автоматизованого робочого місця приймання та передачі електронних переказів
	ОТП – 2.3.3	Технологія пенсійних виплатних операцій
	ОТП – 2.3.4	Технологія приймання платежів
	ОТП – 2.3.5	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги
ОТП – 1.1	**Основи організаційно-управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку**	
	ОТП – 1.1.1	Організація безпечних умов праці
	ОТП – 1.1.2	Засвоєння основ трудового права
	ОТП – 1.1.3	Знання основ менеджменту та самоменеджменту
	ОТП – 1.1.4	Оволодіння основами конфліктології
	ОТП – 1.1.4	Оволодіння знаннями сучасних засобів зв'язку
ОТП – 1.2	**Технології надання послуг зв'язку та контроль їх якості**	
	ОТП – 1.2.1	Технології надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку підвищеного рівня складності
	ОТП – 1.2.2	Застосування та обслуговування автоматизованої системи реєстрації та контролю наданих послуг
	ОТП – 1.2.3	Застосування різних видів контролю виробничої діяльності підприємств зв'язку
	ОТП – 1.2.4	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги

Перелік ключових компетентностей

Швидка адаптація до змін у технологіях надання послуг, набуття нових умінь та навичок.

Здатність працювати в команді.

Здатність самостійно діяти в нестандартних ситуаціях.

Здатність планувати трудову діяльність.

Дотримання професійної етики та запобігання виникненню конфліктних ситуацій.

Професійна кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

1. Кваліфікаційна характеристика

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

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

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

робітник».

Приклади робіт

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

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

2.1. При вступі на навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. Після закінчення навчання

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

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг

Професійна кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

Загальний фонд навчального часу – 1222 години

№ з/п	Напрям підготовки	Кількість годин				
		Усього годин	ЗПБ	ОТП – 2.1	ОТП – 2.2	ОТП – 2.3
1	Загальнопрофесійна підготовка	**136**	136			
2	Професійно-теоретична підготовка	**289**		119	119	51
3	Професійно-практична підготовка	**770**	18	278	278	196
4	Консультації	20				
5	Державна кваліфікаційна атестація (або поетапна атестація при продовженні навчання)	**7**				
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	**1202**	**154**	**397**	**397**	**247**

Примітки

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

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

4. Типова програма з підготовки за професією Оператор телекомунікаційних послуг 2-го класу

(Зміст професійних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль ОТП – 2.1. Технології надання послуг зв'язку в межах України		
ОТП – 2.1.1	Технологія послуг поштового зв'язку	**Знати:** види, категорії та розряди внутрішніх поштових відправлень, їх граничну масу та розміри; правила адресування, упакування, тарифікації внутрішніх відправлень (повідомлень); перелік предметів що дозволено/заборонено до **пересилання** в межах України; правила надання послуг з приймання, обробки та вручення внутрішніх поштових відправлень; порядок обміну пошти, особливості оформлення порушень та несправностей, виявлених в процесі обміну; порядок приймання передплати на періодичні видання, умови переадресування та анулювання передплати. **Уміти:** розрізняти поштові підправлення (повідомлення) за видами та категоріями**;** користуватись тарифами, довідниками поштової індексації; приймати та видавати клієнтам поштову кореспонденцію та інші відправлення, у разі необхідності зважувати поштову кореспонденцію та інші відправлення і відповідним чином їх оформлювати (реєстрація, склеювання, пломбування, штампування тощо); виконувати розрахункові операції з клієнтами за надані послуги; приймати**,** обробляти та видавати

		внутрішню кореспонденцію з додатковими відмітками та сервісами, надавати супутні послуги; оформлювати досилання та повернення поштових відправлень; сортувати кореспонденцію; здійснювати відправку та обмін пошти; оформлювати дефектну пошту; приймати передплату на періодичні видання, оформлювати замовлення на її переадресування та анулювання
ОТП – 2.1.2	Технологія телекомунікаційних послуг	**Знати:** перелік основних, додаткових та інших телекомунікаційних послуг; регулювання розвитку загальнодоступних послуг; тарифне регулювання та порядок оплати послуг; договірне оформлення телекомунікаційних послуг; запровадження нових послуг у сфері телекомунікацій; основні вимоги щодо надання та отримання телекомунікаційних послуг. **Уміти:** виконувати, на замовлення клієнта, підключення до телефонних або електронних мереж за допомогою спеціальних пристроїв та устаткування і забезпечувати умови для самостійного приймання або передавання інформації (здійснення спілкування); здійснювати введення, передавання, приймання та обробку інформації із застосуванням різних засобів телекомунікаційного зв'язку
ОТП – 2.1.3	Застосування автоматизованого робочого місця оператора	**Знати:** основні складові автоматизованого робочого місця відділення зв'язку, комплектацію АРМ у відповідності до виробничих завдань; функціонування програмних продуктів в об'єктах зв'язку; послідовність дій при роботі з програмним забезпеченням (запуск програми, відкриття зміни, структуру вікон, роботу з довідниками, завершення роботи програми). **Уміти:** виконувати введення, обробку та передавання інформації на автоматизованому робочому місці; оформлювати розрахункові документи за допомогою відповідних технічних засобів
ОТП – 2.1.4	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	**Знати:** порядок виконання операцій закінчення операційного дня та складання касової звітності; правила ведення касової книги і порядок зняття показників лічильників; правила підрахунку суми виручки за день, звірення її з показниками касових звітів. **Уміти:** здійснювати облік руху знаків поштової оплати, облік поштових відправлень та грошових сум; звітувати в кінці робочого дня за касовою довідкою; підводити підсумки в кінці робочого дня вручну та на АРМ-ВЗ
ОТП – 2.1.5	Засвоєння технологій ділової комунікації з клієнтом	**Знати:** основні стандарти обслуговування споживачів послуг зв'язку, формат діалогів для таких мовних ситуацій: подяка, прохання, вибачення, погодження, непогодження, сумнів, порада, рекомендація. **Уміти:** швидко реагувати на запит клієнта, надаючи усну інформацію про види послуг та їх оплату; в процесі обслуговування клієнта рекламувати нові (супутні) послуги
Модуль ОТП – 2.2. Технології надання послуг зв'язку в системі міжнародного обміну		

ОТП – 2.2.1	Технологія послуг поштового зв’язку	**Знати:** історичні передумови створення Всесвітнього поштового союзу та його структуру; поняття про місця та пункти міжнародного поштового обміну; правила користування Керівництвом з приймання міжнародних відправлень; види, категорії міжнародних поштових відправлень, їх граничну масу та розміри; правила адресування, упакування, тарифікації; перелік предметів, що дозволено/заборонено до пересилання за межі України; спеціальну термінологію іноземною мовою, що застосовується при оформленні поштових відправлень та супровідних документів; порядок приймання, обробки та вручення міжнародних поштових відправлень, умови та терміни їх зберігання. **Уміти:** приймати, обробляти та вручати міжнародні відправлення; оформлювати, відправляти та видавати поштові відправлення, на які нараховане мито; оформлювати дефектну пошту; оформлювати досилання та повернення поштових відправлень
ОТП – 2.2.2	Технологія телекомунікаційних послуг	**Знати:** міжнародно-правові основи регулювання у сфері надання телекомунікаційних послуг; загальні поняття про основні послуги рухомого (мобільного) зв'язку, платні та безоплатні додаткові послуги; розрахунок за послуги рухомого (мобільного) зв'язку. **Уміти:** надавати споживачам інформаційні послуги щодо використання та обслуговування кінцевого обладнання при застосуванні мереж рухомого мобільного зв’язку; приймати замовлення на надання послуг; здійснювати розрахунки з клієнтом
ОТП – 2.2.3	Застосування автоматизованого робочого місця оператора	**Знати:** послідовність дій в роботі з програмним забезпеченням АРМ-ВЗ при реєстрації, обробці та врученні міжнародної пошти. **Уміти:** виконувати введення, обробку та передавання інформації на автоматизованому робочому місці; оформлювати розрахункові та супровідні документи за допомогою відповідних технічних засобів
ОТП – 2.2.4	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	**Знати:** порядок виконання операцій закінчення операційного дня та складання касової звітності; правила ведення касової книги і порядок зняття показників лічильників; правила підрахунку суми виручки за день, звірення її з показниками касових звітів. **Уміти:** здійснювати облік руху знаків поштової оплати, облік поштових відправлень та грошових сум; звітувати в кінці робочого дня за касовою довідкою; підводити підсумки в кінці робочого дня вручну та на АРМ-ВЗ
Модуль ОТП – 2.3. Технології надання фінансових послуг		
ОТП – 2.3.1	Технологія приймання, обробки та оплати грошових переказів	**Знати:** порядок пересилання грошових переказів в межах та за межі України, пересилання переказів в іноземній валюті, порядок пересилання переказів міжнародними платіжними системами. **Уміти:** видавати і приймати від клієнтів грошові кошти, переказ яких здійснюється із застосуванням

		засобів поштового та телекомунікаційного зв'язку; приймати, оформлювати і передавати на контроль прийняті внутрішні перекази; приймати, обробляти та передавати міжнародні перекази в національній та іноземній валюті; виплачувати перекази в об'єктах поштового зв'язку; приймати, обробляти та виплачувати термінові перекази; виконувати опеації з досилання та повернення грошових переказів; здавати понадлімітні залишки каси впродовж робочого дня
ОТП – 2.3.2	Застосування автоматизованого робочого місця приймання та передачі електронних переказів	**Знати:** послідовність виконання виробничих прийомів на АРМ-ППЕП при введенні інформації про прийнятий переказ; порядок формування електронного повідомлення та передачі його на контроль; порядок вилучення понадлімітних залишків готівки впродовж робочого дня; порядок реєстрації вхідних переказів та їх оплати. **Уміти:** застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення автоматизованого робочого місця відділення зв'язку в процесі приймання, передавання, обліку та оплати грошових переказів
ОТП – 2.3.3	Технологія пенсійних виплатних операцій	**Знати:** загальні положення з виплати пенсії та грошової допомоги; порядок одержання відомостей на початку виплатного періоду; порядок видачі виплатних документів та грошових коштів листоноші в доставку. **Уміти:** отримувати та оформлювати відомості в об'єктах поштового зв'язку; виплачувати пенсію та грошову допомогу; приймати звіти від листоноші; виплачувати пенсію за дорученням та особам з особливими потребами
ОТП – 2.3.4	Технологія приймання платежів	**Знати:** основні вимоги щодо приймання різних видів платежів. **Уміти:** приймати комунальні та інші види платежів
ОТП – 2.3.5	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	**Знати:** порядок виконання операцій закінчення операційного дня та складання касової звітності за виплатними операціями; порядок підведення підсумків у виплатних документах; правила обандеролювання квитанцій за прийнятими платежами; порядок формування касової звітності за проведеними розрахунками готівкою та безготівковим шляхом. **Уміти:** здійснювати облік кількості прийнятих та оплачених переказів; звітувати в кінці робочого дня за касовою довідкою; підводити підсумки в кінці робочого дня за прийнятими платежами та виплатними пенсійними операціями

5. Перелік основних засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 здобувачів освіти		Примітки
		для індивідуального користування	для групового користування	
1.	Комп'ютер	1	15	

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

Професійна кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

1. Кваліфікаційна характеристика

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

використовується у технічних засобах телекомунікаційного зв'язку. Контролювати витрати експлуатаційних матеріалів (бланків) при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку. Складати відповідну звітну та облікову документацію.

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

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

Приклади робіт

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

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

2.1. При продовженні навчання

Повна або базова загальна середня освіта.

2.2. При підвищенні кваліфікації

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

2.3. Після закінчення навчання

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

3. Типовий навчальний план підготовки кваліфікованих робітників

Професія: 4229 Оператор телекомунікаційних послуг
Професійна кваліфікація: оператор телекомунікаційних послуг 1-го класу

Загальний фонд навчального часу – 675 години

№ з/п	Напрям підготовки	Кількість годин		
		Усього годин	ОТП – 1.1	ОТП – 1.2
1	Загальнопрофесійна підготовка			
2	Професійно-теоретична підготовка	**221**	85	136
3	Професійно-практична підготовка	**427**	36	391
4	Консультації	20		
5	Державна кваліфікаційна атестація (або поетапна атестація при продовженні навчання)	**7**		
6	Загальний обсяг навчального часу (без п.4)	**655**	**121**	**527**

Примітки

1**.** Кваліфікаційна пробна робота виконується за рахунок часу, відведеного на професійно-практичну підготовку.
2. Години, відведені на консультації, враховуються в загальному фонді навчального часу.
3.При підвищенні кваліфікації чи перепідготовці загальнопрофесійний блок вивчається в обсязі годин та компетентностей, визначених відповідно до результатів вхідного контролю, і додається до годин загального обсягу навчального часу та до годин загального фонду навчального часу (але не більше, ніж 154 години).

4. Типова програма з підготовки за професією Оператор телекомунікаційних послуг 1 класу

(Зміст професійних компетентностей)

Позначення	Професійні компетентності	Зміст професійних компетентностей
Модуль ОТП – 1.1. Основи організаційно-управлінської діяльності у сфері надання послуг зв'язку		
ОТП – 1.1.1	Організація безпечних умов праці	**Знати:** нормативні акти з охорони праці, що діють у сфері надання послуг зв'язку; правила оформлення паспорту санітарно-технічного стану відділення зв'язку (виробничої дільниці); перелік журналів для ведення документації з охорони праці; види та призначення інструктажів з охорони праці, періодичність їх проведення; вимоги безпеки праці при експлуатації машин, механізмів, обладнання та устаткування, які використовуються оператором телекомунікаційних послуг. **Уміти:** видавати працівникам засоби індивідуального захисту; слідкувати за дотриманням підлеглими працівниками вимог охорони праці та виробничої санітарії; брати участь у розробці інструкцій з охорони праці, організації навчання та перевірки знань з охорони праці

ОТП – 1.1.2	Засвоєння основ трудового права	**Знати:** поняття та основні види нормування праці; основні принципи регулювання заробітної плати; державне та договірне регулювання оплати праці; правові гарантії працівників на оплату праці; поняття та причини виникнення індивідуальних трудових спорів; основні види індивідуальних трудових спорів та їх правове регулювання; значення матеріальної відповідальності сторін трудового договору; підстави та умови матеріальної відповідальності за трудовим правом; види матеріальної відповідальності; індивідуальна та колективна матеріальна відповідальність працівників; відповідальність за порушення роботодавцем права працівника на безпечні умови праці
ОТП – 1.1.3	Знання основ менеджменту та самоменеджменту	**Знати:** поняття менеджменту, основні його функції у сфері зв'язку; систему менеджменту та його складові частини; концепцію менеджменту; цілі в управлінні, їх типи; основні принципи та функції управління, принципи орієнтації на економічні методи управління; сутність та види комунікацій в менеджменті; поняття самоменеджменту; поняття самооцінки та рівня домагань; самоконтроль, самоосвіта та самоорганізація. **Уміти:** розрізняти авторитарний та демократичний стилі управління; погодинно планувати свій робочий день; самостійно приймати рішення в позаштатних ситуаціях
ОТП – 1.1.4	Оволодіння основами конфліктології	**Знати:** психологію конфлікту та передумови його виникнення; сутність і види конфліктів в трудовому колективі; основні причини виникнення конфліктів; форми й типи поведінки людини в ситуації конфлікту; принципи та методи подолання конфліктів. **Уміти:** аналізувати міжособистісні відносини та вживати заходи щодо створення сприятливого психологічного клімату в колективі; знаходити потрібні аргументи для запобігання виникнення конфліктної ситуації
ОТП – 1.1.5	Оволодіння знаннями сучасних засобів зв’язку	**Знати:** найсучасніші види телекомунікаційного зв’язку та прийоми роботи на відповідному устаткуванні; основні поняття у сфері інформаційного обміну: система зв'язку; пристрій зв'язку; лінія зв'язку; канал зв'язку; первинна мережа; телефонний зв'язок; електропровідний зв'язок; волоконно-оптичний зв'язок; радіорелейний зв'язок; супутникові системи; системи прямого радіозв'язку; цифрова система передачі; структура мережі Інтернет; структура послуг мережі Інтернет; новітні інфокомунікаційні технології та напрямки їх розвитку
Модуль ОТП – 1.2. Технології надання послуг зв’язку та контроль їх якості		

ОТП – 1.2.1	Технології надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку підвищеного рівня складності	**Знати:** нормативні документи щодо порядку роботи з особливо важливою (конфіденційною) інформацією; порядок здійснення поштового та телекомунікаційного зв'язку із зарубіжними країнами; правила митного оформлення під час приймання поштових відправлень за кордон; норми витрат експлуатаційних матеріалів при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку; норми часу на виконання різних операцій з надання послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку; **Уміти:** надавати клієнтам послуги із застосуванням найсучасніших видів телекомунікаційного зв'язку, використовуючи відповідні технічні та програмні засоби; здійснювати передавання (приймання) засобами поштового та телекомунікаційного зв'язку інформації, що має конфіденційний або особливо важливий характер, у разі необхідності, здійснювати її шифрування із дотриманням установленого порядку; здійснювати приймання та оформлення поштових відправлень за кордон, оформлювати відповідну документацію; контролювати витрати експлуатаційних матеріалів при наданні послуг поштового та телекомунікаційного зв'язку
ОТП – 1.2.2	Застосування та обслуговування автоматизованої системи реєстрації та контролю наданих послуг	**Знати:** порядок встановлення та оновлення програмного забезпечення, що використовується у засобах телекомунікаційного зв'язку; прийоми та способи нескладного ремонту (налагодження) телекомунікаційного устаткування. **Уміти:** у межах своєї компетенції встановлювати, налагоджувати та оновлювати програмне забезпечення, що використовується у технічних засобах телекомунікаційного зв'язку
ОТП – 1.2.3	Застосування різних видів контролю виробничої діяльності підприємств зв'язку	**Знати:** поняття якості продукції та якості обслуговування користувачів; шляхи підвищення показників якості роботи підприємств зв'язку; основні задачі виробничого контролю, види контролю, періодичність здійснення виробничого контролю, наслідки послідуючого (наступного) контролю; порядок проведення планових та раптових ревізій; порядок реєстрації та виконання прийнятих скарг та заяв, терміни виконання запитів по заявах; умови огляду, затримання та вилучення поштових відправлень та документів судовими та слідчими органами, вилучення переказів та поштових відправлень. **Уміти:** слідкувати за виконанням нормативів та контрольних термінів; реєструвати недоліки в роботі та з'ясовувати причини їх виникнення, забезпечувати схоронність цінностей та поштових відправлень; контролювати роботу інших, менш кваліфікованих, працівників та надавати їм необхідну консультативну

		допомогу; вирішувати спірні (конфліктні) питання з клієнтами; забезпечувати таємницю листування та вживати заходи щодо попередження недоліків в роботі
ОТП – 1.2.4	Здійснення обліку та формування звітності за надані послуги	**Знати:** порядок відкриття робочого дня та видачі підкріплень грошових коштів, знаків поштової оплати на робочі місця операторів; порядок сповіщення про відправку понадлімітних залишків готівки, порядок їх здавання; складання супровідних листів, порядок одержання підкріплень готівкових коштів; призначення кодованих повідомлень. **Уміти:** замовляти готівкові кошти для здійснення виплатних операцій, забезпечувати їх зберігання встановленим порядком; здійснювати облік руху готівкових коштів впродовж робочого дня, формувати бухгалтерську та статистичну звітність; відправляти звітну документацію у визначені контрольні терміни

5. Перелік основних засобів навчання

№ з/п	Найменування	Кількість на 15 здобувачів освіти		Примітки
		для індивідуального користування	для групового користування	
1.	Комп'ютер	1	15	
2.	Принтер		3	
3.	Електроні ваги		2	
4.	Сканер		2	
5.	Факсимільний апарат		1	
6.	Реєстратори розрахункових операцій		3	
7.	Столи	1	15	
8.	Стільці	1	15	
9.	Мультимедійний комплекс		1	
10.	Ксерокопіювальний апарат		1	
11.	Калькулятори	1	15	
12.	Каталоги	за необхідністю	за необхідністю	
13.	Бланки	за необхідністю	за необхідністю	
14.	Інструкції	згідно тем	згідно тем	
15.	Папки з зразками бланків різних форм	згідно тем	згідно тем	
16.	Довідник з поштової індексації населених пунктів України		4	

17.	Програмне забезпечення	за необхідністю	за необхідністю	
18.	Посилкові ящики різних розмірів	за необхідністю	за необхідністю	
19.	Конверти різних типів та розмірів	за необхідністю	за необхідністю	

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