УТВЕРЖДЕНА
Решением Совета по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте
от «__» _____ 2026 г. №___

Квалификационная характеристика
Дежурный по выдаче справок

(наименование квалификационной характеристики в классификаторе ВПД)

Код

Содержание

I. Общие сведения ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
II. Трудовые функции должностей/профессий рабочих, входящих в квалификационную характеристику 3
III. Характеристика должности/профессии рабочего 4
3.1. Должность/профессия рабочего «Дежурный по выдаче справок» 4
IV. Сведения об организациях – разработчиках квалификационной характеристики 7

I. Общие сведения

Дежурные и операторы кол-центра

наименование вида профессиональной деятельности

Дежурный по выдаче справок

наименование подвида профессиональной деятельности

Начальная группа занятий[1]

4222	**Служащие контактных информационных центров**

Область профессиональной деятельности[2]

17	Транспорт

Сектор области профессиональной деятельности

17.01	Железнодорожный транспорт

Профессиональный стандарт

–	–

II. Трудовые функции должностей/профессий рабочих, входящих в квалификационную характеристику

Наименование должности / профессии рабочего			Трудовые функции	
код	наименование с указанием разряда, класса, категории	уровень квалификации	наименование	код
А	Дежурный по выдаче справок	3	Предоставление справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала	А/01.3
			Актуализация информации, размещенной на электронных носителях информации вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	А/02.3

III. Характеристика должности/профессии рабочего

3.1. Должность/профессия рабочего

Наименование	Дежурный по выдаче справок	Код	А	Уровень квалификации	3

Профессиональное образование, профессиональное обучение	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Опыт практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Справочная информация

Наименование документа	Код	Наименование
ОКПДТР[3]	**200692**	**Дежурный по выдаче справок (бюро справок)**
Перечни ПО[4]	**5041**	**Дежурный по выдаче справок (бюро справок)**

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Предоставление справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала	Код	А/01.3

Трудовые действия	Предоставление устных справок пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Оформление письменных справок пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Предоставление справок по телефону справочной службы вокзала
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за предоставление платных информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала
	Сдача денежных средств за справочные услуги, предоставленные пассажирам и посетителям вокзала, ответственному работнику
	Ведение документации о предоставленных платных информационно-справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
Необходимые умения	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при предоставлении справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные пассажирам и посетителям вокзала платные услуги в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала

	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей при предоставлении справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Оформлять документацию о предоставленных справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, **необходимый для выполнения** трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов, **необходимое для выполнения** трудовых функций
	Каталог гостиничных, транспортных и туристических услуг
	Карта населенного пункта нахождения вокзала
	Виды и формы проездных и перевозочных документов, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала, **необходимый для выполнения** трудовых функций
	Правила деловой этики, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий при предоставлении справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Порядок оформления документации о предоставленных платных информационно-справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, регламентирующие выполнение трудовых функций
Применяемые орудия труда (при необходимости)	–

Применяемые технологии (при необходимости)	–

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация информации, размещенной на электронных носителях информации вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	Код	A/02.3

Трудовые действия	Сбор справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Подготовка справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Обновление справочной информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей
	Архивирование информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
Необходимые умения	Осуществлять сбор и обработку информации при подготовке справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов, **необходимое для выполнения** трудовых функций
	Правила эксплуатации электронных носителей информации, информационных указателей, табло, предназначенных для предоставления информации пассажирам и посетителям вокзала
	Правила деловой этики, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий при актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала

	Требования охраны труда, пожарной безопасности, регламентирующие выполнение трудовых функций
Применяемые орудия труда (при необходимости)	–
Применяемые технологии (при необходимости)	–

IV. Сведения об организациях – разработчиках квалификационной характеристики

4.1. Ответственная организация-разработчик

Департамент по организации, оплате и мотивации труда ОАО «РЖД», город Москва
Начальник департамента Тихомиров Андрей Николаевич

[1] Общероссийский классификатор занятий.

[2] Приказ Минтруда России от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779) с изменением, внесенным приказом Минтруда России от 9 марта 2017 г. № 254н (зарегистрирован Минюстом России 29 марта 2017 г., регистрационный № 46168).

[3] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

[4] Приказ Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение"