



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 63576

от "24" мая 2021 г.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Минтруд России)

19 апреля 2021 г.

**ПРИКАЗ**

№ 259н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных  
документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 25 декабря 2018 г. № 839н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21 января 2019 г., регистрационный № 53472).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2021 г. и действует до 1 сентября 2027 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «19» апреля 2021 г. № 259н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте

894

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	2
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	6
3.1. Обобщенная трудовая функция «Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте».....	6
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оформление и продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, грузобагажа и автотранспортных средств на железнодорожном транспорте» .....	8
3.3. Обобщенная трудовая функция «Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте».....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Выдача транспортных требований, проверка правильности их затребования и использования в подразделениях организаций железнодорожного транспорта, прикрепленных на обслуживание к билетному бюро».....	16
3.5. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство процессом оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте» .....	20
3.6. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте».....	26
3.7. Обобщенная трудовая функция «Руководство процессом работы билетного бюро организации железнодорожного транспорта» .....	31
3.8. Обобщенная трудовая функция «Руководство процессом работы билетных касс на железнодорожном транспорте».....	36
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	43

## I. Общие сведения

Оказание услуг по приему заказов, оформлению, продаже и доставке заказчику (пассажиру, отправителю) проездных, перевозочных документов и транспортных требований в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте

17.046

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качества обслуживания заказчиков (пассажиров, отправителей, работников железнодорожного транспорта) в части приема, оформления, продажи и доставки проездных, перевозочных документов и транспортных требований в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте

Группа занятий:

1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
4419	Офисные служащие, не входящие в другие группы	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
52.21.19	Деятельность вспомогательная прочая, связанная с железнодорожным транспортом
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте	2	Прием заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте	A/01.2	2
B	Оформление и продажа проездных документов на перевозку и хранение багажа и хранение багажа, груза багажа и автотранспортных средств (далее – багажа) на железнодорожном транспорте	4	Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	B/01.4 B/02.4	4 4
C	Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	4	Оформление проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте Продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	C/01.4 C/02.4	4 4
D	Выдача транспортных требований, проверка правильности их затребования и использования в подразделениях организаций железнодорожного транспорта, прикрепленных к билетному бюро	4	Выдача транспортных требований работникам подразделений организаций железнодорожного транспорта и лицам, пользующимся правом на получение транспортных требований (далее – работники) Проверка правильности затребования и использования транспортных требований в организациях железнодорожного транспорта, прикрепленных на обслуживание к билетному бюро	D/01.4 D/02.4	4 4

	на обслуживание к билетному бюро					
E	Оперативное руководство процессом оформления и продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	5		Организация работы по оформлению и продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	E/01.5	5
				Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте	E/02.5	5
				Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте	E/03.5	5
F	Оперативное руководство процессом оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	5		Организация работы по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	F/01.5	5
				Оформление проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте	F/02.5	5
				Продажа проездных и перевозочных документов при возникновении нештатных ситуаций на железнодорожном транспорте	F/03.5	5
G	Руководство процессом работы билетного бюро организации железнодорожного транспорта	6		Организация процесса выдачи транспортных требований работникам	G/01.6	6
				Контроль процесса заgrabования, оформления и выдачи транспортных требований работникам	G/02.6	6
				Материально-техническое обеспечение билетного бюро организации железнодорожного транспорта	G/03.6	6
H	Руководство процессом работы билетных касс на железнодорожном транспорте	6		Организация процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	H/01.6	6
				Контроль процесса оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	H/02.6	6
				Анализ оперативных и отчетных показателей работы билетных касс по оформлению и продаже проездных и	H/03.6	6

			перевозочных документов на железнодорожном транспорте		
			Подготовка предложений по оформлению и продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Н/04.6	6

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Прием заказа и доставка заказчику оформленных проездных документов на железнодорожном транспорте	Код	A	Уровень квалификации	2
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Возможные наименования должностей, профессий	Агент по приему заказов на проездные документы Агент по доставке заказанных проездных документов
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
ОКПДТР <sup>3</sup>	20010	Агент по доставке заказанных билетов
	20025	Агент по приему заказов на билеты

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Прием заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте	Код	A/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Предоставление заказчику информации о вариантах проезда пассажиров железнодорожным транспортом с разъяснением правил и условий проезда и приемом заказа на оформление проездных документов на
-------------------	---

	основе указателей пассажирских маршрутов и расписания движения поездов
	Заполнение бланка заказа для оформления проездных документов
	Передача кассиру билетному на железнодорожном транспорте заполненного бланка заказа для оформления проездных документов
	Получение от кассира билетного на железнодорожном транспорте проездных документов согласно принятому заказу
	Сверка правильности исполнения заказа с требованиями заказчика о дате, времени отправления пассажирского поезда, его номере, пунктах отправления и назначения
	Оформление отчетной документации по бланкам заказов проездных документов, в том числе в автоматизированной системе с использованием прикладных компьютерных программ
Необходимые умения	Осуществлять процедуры сбора и сортировки информации о вариантах проезда пассажиров железнодорожным транспортом
	Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров железнодорожным транспортом для предоставления ее заказчику
	Излагать информацию заказчику в доступной форме
	Пользоваться прикладным программным обеспечением при приеме заказа на оформление проездных документов
	Оформлять отчетную документацию по бланкам заказов проездных документов, в том числе в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по приему заказа на оформление проездных документов
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Виды и формы проездных документов на железнодорожном транспорте
	Правила оформления проездных документов на железнодорожном транспорте
	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Схема железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Схемы расположения мест в пассажирских вагонах
	Службное расписание движения пассажирских поездов
	Маршруты следования пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок применения автоматизированной системы в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оформления отчетной документации по приему заказа на оформление проездных документов на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	



## 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Доставка заказчику оформленных проездных документов железнодорожного транспорта	Код	A/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Уведомление заказчика о времени и порядке получения заказанных проездных документов
	Получение разменного денежного фонда для продажи заказчику оформленных согласно заказу проездных документов
	Продажа заказчику оформленных согласно заказу проездных документов при их доставке
	Оформление отчетной документации по доставленным заказчику проездным документам, в том числе в автоматизированной системе с использованием прикладных компьютерных программ
	Сдача кассиру билетному на железнодорожном транспорте денежных средств за проданные заказчику проездные документы
	Сдача кассиру билетному на железнодорожном транспорте невостребованных проездных документов
Необходимые умения	Пользоваться прикладным программным обеспечением при доставке проездных документов заказчику
	Оформлять отчетную документацию о проданных и невостребованных проездных документах, в том числе в автоматизированной системе
	Выбирать оптимальные маршруты городского транспорта для доставки проездных документов заказчику
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по доставке заказчику проездных документов
	Схема городского общественного транспорта и маршруты проезда для доставки проездных документов заказчику
	Порядок применения автоматизированной системы в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оформления отчетной документации по доставленным заказчику проездным документам, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	

## 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оформление и продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	Код	B	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Кассир багажный Кассир багажный II категории Кассир багажный I категории
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	Для должностей с категорией - опыт работы в должности с более низкой (предшествующей) категорией не менее одного года
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
ОКПДТР	23375	Кассир багажный, товарный (грузовой)

#### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	Код	V/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Подбор вариантов перевозки багажа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте с использованием прикладных компьютерных программ
	Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа по ручной технологии с использованием бланков строгой отчетности на железнодорожном транспорте
	Оформление перевозочных документов на перевозку и хранение багажа с использованием билетно-кассовой аппаратуры на железнодорожном транспорте
	Гашение перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Возврат перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на

	<p>железнодорожном транспорте пассажиру</p> <p>Оформление перевозочных документов на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе с использованием прикладных компьютерных программ</p> <p>Оформление отчетной документации по перевозочным документам на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе с использованием прикладных компьютерных программ</p>
Необходимые умения	<p>Осуществлять процедуры сбора и сортировки информации о вариантах перевозки и хранения багажа, перевозки служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p> <p>Структурировать информацию о вариантах перевозки и хранения багажа, перевозки служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте для предоставления ее отправителю</p> <p>Пользоваться прикладным программным обеспечением при оформлении перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p> <p>Оформлять отчетную документацию по перевозочным документам на перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p> <p>Правила оформления перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа, перевозку служебных, служебно-технических и специальных вагонов пассажирского типа в пассажирских поездах на железнодорожном транспорте</p> <p>Схема железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Маршруты следования пассажирских поездов</p> <p>Служебное расписание движения пассажирских поездов</p>

	Порядок пользования прикладным программным обеспечением в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оформления отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте	Код	V/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Получение бланков строгой отчетности для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Получение разменного денежного фонда для продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Продажа перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте за наличный (безналичный) расчет
	Сдача денежных средств от продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Сдача бланков строгой отчетности по перевозочным документам на железнодорожном транспорте
	Проверка исправности билетно-кассовой аппаратуры кассира багажного на железнодорожном транспорте с принятием мер
	Оформление отчетной документации по перевозочным документам на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе с использованием прикладных компьютерных программ
Необходимые умения	Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой кассира багажного на железнодорожном транспорте
	Осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Пользоваться прикладным программным обеспечением при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Оформлять отчетную документацию по перевозочным документам на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по продаже

	перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Формы перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Правила продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Тариф на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Порядок расчета стоимости перевозки и хранения багажа на железнодорожном транспорте
	Порядок получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры при осуществлении денежных расчетов по продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Порядок осуществления денежных расчетов при продаже перевозочных документов на перевозку и хранение багажа на железнодорожном транспорте
	Правила хранения документов строгой отчетности кассира багажного на железнодорожном транспорте
	Порядок пользования прикладным программным обеспечением в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оформления отчетной документации кассира багажного на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики
	Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте		Код	С	Уровень квалификации	4
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Займовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования	Кассир билетный на железнодорожном транспорте					