



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 73616

от "29" мая 2023 г.

МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)

ПРИКАЗ

*С. Г. Андреева*

Москва

№

*392н*

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник по оформлению проездных документов пассажиров метрополитена»**

В соответствии с пунктом 20 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 апреля 2023 г. № 580, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по оформлению проездных документов пассажиров метрополитена».
2. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2023 г. и действует до 1 сентября 2029 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «27» апреля 2023 г. № 392н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник по оформлению проездных документов пассажиров метрополитена

1620

Регистрационный номер

## Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	3
3.1. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и учет материальных ценностей, реализуемых в кассах станций метрополитена» .....	3
3.2. Обобщенная трудовая функция «Контроль оперативной работы касс станций метрополитена» .....	11
3.3. Обобщенная трудовая функция «Управление работой касс станций метрополитена» .....	18
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	24

## I. Общие сведения

Оказание услуг по оформлению и продаже проездных документов пассажирам метрополитена

(наименование вида профессиональной деятельности)

17.136

код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качества обслуживания пассажиров на кассах станций метрополитена

Группа занятий:

3343	Административный и иной исполнительный среднетехнический персонал	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

49.31.24 | Перевозка пассажиров метрополитеном  
(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
А	Обслуживание пассажиров и учет материальных ценностей, реализуемых в кассах станций метрополитена	2	Открытие смены на кассах станций метрополитена	А/01.2	2
			Обслуживание автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов метрополитена	А/02.2	2
			Обслуживание пассажиров на кассах станций метрополитена	А/03.2	2
			Закрытие смены на кассах станций метрополитена	А/04.2	2
В	Контроль оперативной работы касс станций метрополитена	3	Контроль обслуживания пассажиров на кассах станций метрополитена	В/01.3	3
			Контроль бесперебойной работы касс станций метрополитена, в том числе экспресс-касс	В/02.3	3
			Выгрузка материальных ценностей и сдача денежной наличности инкассаторам	В/03.3	3
С	Управление работой касс станций метрополитена	4	Организация работы персонала касс станций метрополитена	С/01.4	4
			Организация работы участков по обслуживанию пассажиров метрополитена	С/02.4	4

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и учет материальных ценностей, реализуемых в кассах станций метрополитена	Код	A	Уровень квалификации	2
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Кассир Кассир билетный Контролер-кассир Оператор разменных автоматов
--	---

Требования к образованию и обучению	Краткосрочное обучение или инструктаж
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	5230	Кассиры, включая кассиров билетных касс
ЕКС <sup>3</sup>	-	Кассир
ОКПДТР <sup>4</sup>	12965	Контролер-кассир
	15972	Оператор разменных автоматов
	23369	Кассир
	23372	Кассир (билетный)

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Открытие смены на кассах станций метрополитена	Код	A/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проверка рабочего состояния контрольно-кассовой техники, автоматизированного рабочего места кассира (билетного), банковского
-------------------	--

	оборудования (исправность, наличие чековой ленты, настройки даты и времени), счетно-денежных машин и детекторов для проверки подлинности купюр
	Проверка рабочего состояния всех видов связи
	Проверка отсутствия неучтенных материальных ценностей и денежных средств
	Включение и проверка работоспособности переговорного устройства «пассажир – кассир»
	Прием и пересчет денежных средств и материальных ценностей от старшего кассира (билетного) (старшего оператора разменных автоматов)
	Авторизация в кассе
	Внесение разменной суммы в кассу
Необходимые умения	Эксплуатировать контрольно-кассовые машины и вычислительную технику
	Устранять мелкие неисправности, возникающие в работе контрольно-кассовой техники
	Действовать при обнаружении неучтенных материальных ценностей и денежных средств в соответствии с инструкцией
	Пользоваться переговорным устройством «пассажир – кассир»
	Осуществлять прием, выдачу, учет и хранение материальных ценностей и денежных средств
	Обеспечивать сохранность кассовой наличности
	Заказывать размен, принимать размен в начале смены
	Пользоваться установленными в кассах контрольно-кассовыми машинами для продажи проездных билетов и/или жетонов, продажи и пополнения транспортных карт и терминалами для продажи проездных билетов и/или жетонов по безналичному расчету
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Применять средства индивидуальной защиты
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Необходимые знания	Инструкция по организации коммерческой работы касс станций метрополитена
	Постановления, распоряжения, приказы, касающиеся работы организации и ведения кассовых операций, принятые на территории Российской Федерации
	Формы кассовых документов
	Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и вычислительной техники
	Последовательность действий при выходе вычислительной техники из строя, варианты решения проблем, возникающих в работе контрольно-кассовой техники
	Порядок действий при обнаружении неучтенных материальных ценностей и денежных средств
	Правила эксплуатации переговорного устройства «пассажир – кассир»
	Порядок сервисного обслуживания клиентов метрополитена
	Кодекс деловой этики и служебного поведения работников метрополитена
	Документы Центрального банка Российской Федерации,

	устанавливающие действующие денежные знаки, признаки и правила платежеспособности банкнот и монет
	Правила приема, выдачи, учета и хранения материальных ценностей и денежных средств
	Процедура заказа размена, приема и выдачи размена на начало смены
	Инструкции, приказы, указания, распоряжения, телефонограммы, графики сменности и документы, регулирующие порядок выполнения трудовых обязанностей
	Правила пользования метрополитеном
	Правила технической эксплуатации метрополитена
	Инструкция по сигнализации метрополитена
	Схема линий метрополитена
	Правила внутреннего трудового распорядка
	Санитарные правила эксплуатации метрополитенов
	Структура метрополитена и его подразделений, их задачи и функции, порядок взаимодействия
	Порядок действий при экстренном закрытии станции
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации, нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Законодательство Российской Федерации и нормативные правовые акты в области защиты персональных данных
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов метрополитена	Код	A/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прием ключей от автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов у старшего кассира (билетного) (старшего оператора разменных автоматов) при открытии смены
	Прием и пересчет материальных ценностей и денежных средств для загрузки в автоматы по продаже проездных билетов и/или жетонов от старшего кассира (билетного) (старшего оператора разменных автоматов)
	Загрузка материальных ценностей в автоматы по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Постановка автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов на

	сигнализацию
	Контроль работоспособности автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Информирование старшего кассира (билетного) (старшего оператора разменных автоматов) о нарушениях работы автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Консультирование пассажиров по вопросам пользования автоматами по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Сдача старшему кассиру (билетному) (старшему оператору разменных автоматов) ключей от автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов и документов по учету продаж проездных билетов и/или жетонов в автоматах по продаже проездных билетов и/или жетонов по окончании смены
Необходимые умения	Эксплуатировать автоматы по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Проверять денежные средства на подлинность и платежеспособность
	Устранять мелкие неисправности, возникающие в работе автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Визуально определять неисправность автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Пользоваться установленными в кассах контрольно-кассовыми машинами для продажи проездных билетов и/или жетонов, продажи и пополнения транспортных карт и терминалами для продажи проездных билетов и/или жетонов по безналичному расчету
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Применять средства индивидуальной защиты
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Необходимые знания	Инструкция по организации коммерческой работы касс станций метрополитена
	Правила эксплуатации автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Документы Центрального банка Российской Федерации, устанавливающие действующие денежные знаки, признаки и правила платежеспособности банкнот и монет
	Правила приема, выдачи, учета и хранения материальных ценностей и денежных средств
	Формы кассовых документов
	Последовательность действий при выходе автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов из строя, варианты устранения неисправностей, возникающих в работе автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Порядок сервисного обслуживания клиентов метрополитена
	Кодекс деловой этики и служебного поведения работников метрополитена
	Порядок сдачи старшему кассиру (билетному) (старшему оператору разменных автоматов) ключей от автоматов по продаже проездных билетов и/или жетонов

	Инструкции, приказы, указания, распоряжения, телефонограммы, графики сменности и документы, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Правила пользования метрополитеном
	Правила технической эксплуатации метрополитена
	Инструкция по сигнализации метрополитена
	Схема линий метрополитена
	Правила внутреннего трудового распорядка
	Санитарные правила эксплуатации метрополитенов
	Структура метрополитена и его подразделений, их задачи и функции, порядок взаимодействия
	Порядок действий при экстренном закрытии станции
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации, нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Законодательство Российской Федерации и нормативные правовые акты в области защиты персональных данных
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров на кассах станций метрополитена	Код	A/03.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Продажа всех видов материальных ценностей, подлежащих реализации в кассах станций метрополитена, регистрация продажи на автоматизированном рабочем месте кассира (билетного)
	Выдача временных проездных билетов пассажирам, имеющим право бесплатного проезда в метрополитене
	Проверка подлинности денежных средств при расчетах с пассажирами
	Помещение в кассу полученных от пассажиров денежных средств, обеспечение правильных расчетов с пассажирами
	Учет полученных от пассажиров денежных средств при подготовке и передаче отчетности
	Контроль сохранности материальных ценностей и денежных средств
	Контроль постоянного наличия в кассе денежных средств, необходимых для выдачи сдачи пассажирам, незамедлительное информирование старшего кассира (билетного) (старшего оператора разменных автоматов) в случае необходимости пополнения кассы
	Пополнение кассы разменным фондом и реализуемыми материальными



	ценностями
	Контроль бесперебойной работы переговорного устройства «пассажир – кассир», информирование старшего кассира (билетного) (старшего оператора разменных автоматов) в случае возникновения неисправностей в работе переговорного устройства
	Оказание помощи пассажирам в приобретении проездных билетов и/или жетонов в автоматах по продаже проездных билетов и/или жетонов
	Информирование пассажиров об установленном на турникетах банковском оборудовании
	Оказание помощи пассажирам при необходимости проверки срока действия проездных билетов или записи дистанционного пополнения на информационных терминалах
	Подготовка отчетных документов по вопросам, связанным с ведением кассовых операций
Необходимые умения	Производить операции по продаже всех видов материальных ценностей, подлежащих реализации в кассах станций метрополитена, на автоматизированном рабочем месте кассира (билетного)
	Эксплуатировать контрольно-кассовые машины и вычислительную технику
	Проверять денежные средства на подлинность и платежеспособность
	Пользоваться переговорным устройством «пассажир – кассир»
	Устранять мелкие неисправности, возникающие в работе переговорного устройства «пассажир – кассир»
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Пользоваться установленным на турникетах банковским оборудованием
	Вести отчетную документацию в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Пользоваться установленными в кассах контрольно-кассовыми машинами для продажи проездных билетов и/или жетонов, продажи и пополнения транспортных карт и терминалами для продажи проездных билетов и/или жетонов по безналичному расчету
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Применять средства индивидуальной защиты
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Необходимые знания	Инструкция по организации коммерческой работы касс станций метрополитена
	Постановления, распоряжения, приказы, касающиеся работы организации и ведения кассовых операций, принятые на территории Российской Федерации
	Порядок пользования проездными билетами и/или жетонами
	Действующие виды/типы проездных билетов и/или жетонов
	Действующие тарифы (стоимость) проездных билетов и/или жетонов
	Формы кассовых документов
	Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и вычислительной техники
	Документы Центрального банка Российской Федерации, устанавливающие действующие денежные знаки, признаки и правила платежеспособности банкнот и монет

	Правила эксплуатации переговорного устройства «пассажир – кассир»
	Кодекс деловой этики и служебного поведения работников метрополитена
	Порядок сервисного обслуживания клиентов метрополитена
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Правила пользования установленным на турникетах банковским оборудованием
	Порядок прохода пассажиров с ограниченными физическими возможностями через пропускные пункты
	Порядок оформления отчетной документации
	Инструкции, приказы, указания, распоряжения, телефонограммы, графики сменности и документы, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Правила пользования метрополитеном
	Правила технической эксплуатации метрополитена
	Инструкция по сигнализации метрополитена
	Схема линий метрополитена
	Правила внутреннего трудового распорядка
	Санитарные правила эксплуатации метрополитенов
	Структура метрополитена и его подразделений, их задачи и функции, порядок взаимодействия
	Порядок действий при экстренном закрытии станции
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации, нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, содержащие нормы трудового права, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Законодательство Российской Федерации и нормативные правовые акты в области защиты персональных данных
Другие характеристики	-

### 3.1.4. Трудовая функция

Наименование	Закрытие смены на кассах станций метрополитена	Код	A/04.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Закрытие кассового окна
	Сверка суммы фактического наличия денежных средств в кассе, чеков, снятых с контрольно-кассовых машин, и чеков с терминалов по продаже проездных билетов и/или жетонов по безналичному расчету с данными отчета, выявление причин расхождений (в случае их наличия), информирование старшего кассира (билетного) (старшего оператора)

	разменных автоматов) о расхождениях
	Формирование отчета о закрытии смены
	Выключение переговорного устройства «пассажир – кассир»
	Сдача материальных ценностей, денежных средств и отчетов о продажах старшему кассиру (билетному) (старшему оператору разменных автоматов)
Необходимые умения	Эксплуатировать контрольно-кассовые машины и вычислительную технику
	Пользоваться денежно-счетным оборудованием
	Вести отчетную документацию в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Пользоваться переговорным устройством «пассажир – кассир»
	Обеспечивать сохранность кассовой наличности
	Пользоваться установленными в кассах контрольно-кассовыми машинами для продажи проездных билетов и/или жетонов, продажи и пополнения транспортных карт и терминалами для продажи проездных билетов и/или жетонов по безналичному расчету
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Применять средства индивидуальной защиты
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
	Необходимые знания
Постановления, распоряжения, приказы, касающиеся работы организации и ведения кассовых операций, принятые на территории Российской Федерации	
Формы кассовых документов	
Порядок закрытия смены на кассах метрополитена	
Правила эксплуатации контрольно-кассовых машин и вычислительной техники	
Правила эксплуатации переговорного устройства «пассажир – кассир»	
Порядок оформления отчетной документации	
Документы Центрального банка Российской Федерации, устанавливающие действующие денежные знаки, признаки и правила платежеспособности банкнот и монет	
Правила приема, выдачи, учета и хранения материальных ценностей и денежных средств	
Инструкции, приказы, указания, распоряжения, телефонограммы, графики сменности и документы, необходимые для выполнения трудовых обязанностей	
Правила пользования метрополитеном	
Правила технической эксплуатации метрополитена	
Инструкция по сигнализации метрополитена	
Правила внутреннего трудового распорядка	
Санитарные правила эксплуатации метрополитенов	
Структура метрополитена и его подразделений, их задачи и функции, порядок взаимодействия	
Порядок действий при экстренном закрытии станции	
Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей	