



ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА для оценки квалификации

Кассир билетный (2-й уровень квалификации)

Пример оценочного средства разработан в рамках выполнения п.1.1.2 проекта Комплекса мероприятий по развитию механизма независимой оценки квалификации, а также по осуществлению функций базового центра профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров.

СОСТАВ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ОЦЕНКИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КВАЛИФИКАЦИИ

1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее – требования к квалификации)	3
4. Вид профессиональной деятельности	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	3
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	5
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	6
9. Требования к безопасности проведения оценочных мероприятий	7
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	8
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:	19
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:	10
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	11
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):	11

1. Наименование квалификации и уровень квалификации

Кассир билетный (2-й уровень квалификации)

2. Номер квалификации

17.13600.01

3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее – требования к квалификации)

Профессиональный стандарт «Работник по оформлению проездных документов пассажирам метрополитена», код 17.136. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.04.2023 № 108н. Зарегистрирован 29.05.2023, № 73616

4. Вид профессиональной деятельности

Оказание услуг по оформлению и продаже проездных документов пассажирам метрополитена

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Кодекс деловой этики и служебного поведения работников метрополитена	1 балл - за правильное решение задания; 0 баллов - за неправильное решение задания	Задания: - с выбором ответа № 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

Количество заданий с выбором ответа: 7;

Количество заданий на установление соответствия: 0;

Время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 90 минут.

Теоретический экзамен проходит в форме тестирования. Тест формируется из случайно подбираемых заданий из базы вопросов в соответствии со спецификацией и содержит 40 заданий.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания

<p>Трудовые функции:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Открытие смены на кассах станций метрополитена (А/01.2). <p>Трудовые действия:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. <p>Умения:</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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. 	<p>Указаны в разделе 12</p>	<p>Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий № 1</p>
--	-----------------------------	--

Общая информация по структуре заданий для практического этапа профессионального экзамена:

Количество заданий: 1;

Время выполнения задания практического этапа экзамена: 120 минут;

Практический этап экзамена формируется из случайно подбираемого задания и содержит одно задание.

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий

7.1. Материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

7.1.1. Наличие материально-технического обеспечения деятельности в области независимой оценки квалификации, оборудование помещений в соответствии с государственными и местными нормами и требованиями, федеральными государственными требованиями. Помещение - соответствует санитарным нормам для помещений с компьютерным оборудованием.

7.1.2. Наличие на праве собственности или ином законном основании помещения, необходимого для осуществления деятельности в области независимой оценки квалификаций по квалификации – Кассир билетный (2-й уровень квалификации): помещение с рабочим местом соискателя (компьютерный стол, стул), оснащенное компьютером с программным обеспечением, соответствующим требованиям к установке и использованию Программно-аппаратного (Программно-методического) комплекса для проведения независимой оценки квалификаций. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном).

7.1.3. Наличие в помещении информационных стендов с информационными материалами о системе независимой оценки квалификаций и деятельности центра оценки квалификаций. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации посетителями.

7.1.4. Наличие рабочих мест работников центра оценки квалификаций, оборудованных персональными компьютерами. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном) и информационно-телекоммуникационным сетям.

7.1.5. Ограничение доступа к сети Интернет для соискателей. Доступ предоставляется только в целях доступа к Программно-аппаратному (Программно-методическому) комплексу.

7.1.6. Наличие на рабочем месте соискателя:

- бумаги формата А4 для записей;
- синей шариковой (гелевой) ручки.

7.1.7. Наличие профессионального стандарта «Работник по оформлению проездных документов пассажирам метрополитена» и других документов, входящих в состав рекомендуемых нормативных документов.

7.1.8. Наличие питьевой воды.

7.2. Материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

7.2.1. Наличие материально-технического обеспечения деятельности в области независимой оценки квалификации, оборудование помещений в соответствии

с государственными и местными нормами и требованиями, федеральными государственными требованиями.

7.2.2. Наличие на праве собственности или ином законном основании помещения, необходимого для осуществления деятельности в области независимой оценки квалификации по квалификации – Кассир билетный (2-й уровень квалификации): помещение с рабочим местом соискателя (компьютерный стол, стул), оснащенное компьютером с программным обеспечением, соответствующим требованиям к установке и использованию Программно-аппаратного (Программно-методического) комплекса для проведения независимой оценки квалификаций. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном).

7.2.3. Наличие в помещении информационных стендов с информационными материалами о системе независимой оценки квалификаций и деятельности центра оценки квалификаций. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации посетителями.

7.2.4. Наличие рабочих мест работников центра оценки квалификаций, оборудованных персональными компьютерами. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном) и информационно-телекоммуникационным сетям.

7.2.5. Ограничение доступа к сети Интернет для соискателей. Доступ предоставляется только в целях доступа к Программно-аппаратному (Программно-методическому) комплексу.

7.2.6. Наличие на рабочем месте соискателя:

- бумаги формата А4 для записей;
- синей шариковой (гелевой) ручки.

7.2.7. Наличие профессионального стандарта «Работник по оформлению проездных документов пассажирам метрополитена» и других документов, входящих в состав рекомендуемых нормативных документов.

7.2.8. Наличие питьевой воды.

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий

8.1. Профессиональный экзамен проводится экспертной комиссией центра оценки квалификации (далее – комиссия), в состав которой входит не менее трех экспертов. Комиссия должна состоять из:

- председателя экспертной комиссии, аттестованного в качестве эксперта по оценке квалификаций Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта, для которого работа в центре оценки квалификаций является основной;
- эксперта по оценке квалификаций, аттестованного в установленном порядке Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта;
- технического эксперта, аттестованного в установленном порядке Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта, для которого работа в центре оценки квалификаций является основной.

8.2. Наличие у экспертов высшего или среднего профессионального образования;

8.3. Наличие у экспертов по оценке квалификаций опыта работы не менее 3 лет в области городского пассажирского транспорта по квалификации не ниже оцениваемой.

8.4. Наличие у экспертов по оценке квалификаций дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации или профессиональной

переподготовки в области городского пассажирского транспорта. Перечень организаций, осуществляющих дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации или профессиональной переподготовки в области городского пассажирского транспорта, утверждается Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта.

8.5. Наличие у экспертов по оценке квалификаций документального подтверждения прохождения программы дополнительного образования по программам, обеспечивающим освоение:

Знаний:

- нормативных правовых актов в области независимой оценки квалификаций и особенностей их применения при проведении профессионального экзамена;
- нормативных правовых актов, регулирующих вид профессиональной деятельности: Оказание услуг по оформлению и продаже проездных документов пассажирам метрополитена – Кассир билетный (2-й уровень квалификации);
- методов оценки квалификаций, определенных и утвержденных в оценочном средстве Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта;
- требований к порядку проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документированию результатов оценки;
- порядка работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа).

Умений:

- применять оценочные средства;
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
- принимать экспертные решения по оценке квалификаций на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации.

8.6. Подтверждение экспертами по оценке квалификаций (по требованию Совета по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта) квалификации путем прохождения оценки, проводимой экспертной комиссией Совета.

8.7. Отсутствие ситуации конфликта интересов в отношении конкретных соискателей, которая могла бы повлиять на принимаемые экспертной комиссией решения. Конфликт интересов представляет собой ситуацию, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) экспертов влияет или может повлиять на надлежащее исполнение ими должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью эксперта и правами, законными интересами соискателя и/или организации, способное привести к причинению вреда их правам и законным интересам.

9. Требования к безопасности проведения оценочных мероприятий

9.1. Проведение обязательного инструктажа должно быть зафиксировано в журнале вводных инструктажей под подпись соискателя руководителем центра оценки квалификации либо уполномоченным им лицом для экспертов и соискателей по вопросам:

- безопасной работы с компьютером;

- информирования об аварийных выходах и плане эвакуации из помещения, где проводится профессиональный экзамен.

9.2. Наличие условий для охраны здоровья соискателей:

- обеспечение безопасности соискателей во время пребывания в организации, осуществляющей независимую оценку квалификаций;

- в помещениях для ожидания оценочного мероприятия оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

9.3. Наличие у центра независимой оценки квалификаций специальных условий для прохождения профессионального экзамена соискателями с ограниченными возможностями здоровья. Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

9.4. Наличие в помещении, где проводятся оценочные мероприятия: системы кондиционирования воздуха; противопожарной системы и средств пожаротушения; системы охраны; туалета; гардероба.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена

1. Какие предметы не допускаются к нахождению на рабочем месте в соответствии с Кодексом деловой этики метрополитена?

(Выберите 3 варианта ответа):

- А) Свежая груша.
- Б) Кассовое оборудование.
- В) Журнал анекдотов.
- Г) Информационный (для пассажиров) стенд.
- Д) Книга с художественным произведением.

2. Как необходимо вести себя работнику метрополитена в соответствии с нормами профессиональной этики при стажировке обучающегося?

(Выберите 4 варианта ответа):

- А) Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов Российской Федерации.
- Б) Проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов других государств.
- В) Проявлять терпимость к бранной лексике стажёра.
- Г) Способствовать межнациональному и межрелигиозному взаимодействию между обучающимися стажёрами.
- Д) Учитывать культурные и иные особенности различных социальных групп.
- Е) Игнорировать культурные и иные особенности различных социальных групп, прививать обучающимся стажёрам особенности только российской культуры и русской нации.

3. Какие действия допустимы с пассажирами метрополитена при их обслуживании в соответствии с нормами деловой этики?

(Выберите 2 варианта ответа):

- А) Смех.
- Б) Внимательность к пассажиру.
- В) Оценивание личности пассажира.

- Г) Отвлечение на другие дела, не связанные с обслуживанием пассажира.
- Д) Нахождение при общении с пассажиром в закрытой позе (перекрещенные руки/ноги, руки в карманах).
- Е) Обращение к пассажиру только на «Вы».

4. Какое расстояние между работником и пассажиром метрополитена подразумевается под социальной зоной при общении в обычных условиях?

(Выберите 1 вариант ответа):

- А) 20 – 50 см.
- Б) 50 – 120 см.
- В) 120 – 400 см.
- Г) 400 – 600 см.
- Д) Свыше 600 см.

5. Какие действия недопустимы при общении с пассажирами метрополитена согласно Правилам этикета невербального общения?

(Выберите 3 варианта ответа):

- А) Жестикулировать естественно, без напряжения.
- Б) Держать руки на бедрах или в карманах.
- В) Откидывание на спинку кресла.
- Г) Использовать приветливую умеренную мимику.
- Д) Держать скрещенные руки на груди или ладони, соединённые ниже талии.

6. В какой форме должно происходить общение работника метрополитена с пассажирами при возникновении конфликтной ситуации?

(Выберите 1 вариант ответа):

- А) В грубой форме, при необходимости с применением нецензурных выражений, для быстрого разрешения конфликта.
- Б) В обычной разговорной форме, с применением сленга, понятного пассажиру.
- В) Только в вежливой и культурной форме.
- Г) Запрещено общаться с конфликтными пассажирами, необходимо сразу вызывать сотрудников полиции.
- Д) Запрещено общаться с конфликтными пассажирами, необходимо сразу вызывать инспекторов транспортной безопасности.

7. Какие действия рекомендуется предпринять для пресечения любой конфликтной ситуации?

(Выберите 2 варианта ответа):

- А) Игнорировать любые эмоциональные проявления с целью разжигания конфликтной ситуации.
- Б) Проявить тактичность и сдержанность.
- В) Резко повысить тон голоса, давая понять, что начало конфликта повлечёт нежелательные последствия.
- Г) Отстранится и по возможности отдалится от человека, проявляющего признаки начала конфликтной ситуации.
- Д) Встать на место конфликтующего пассажира, согласиться с тем, что он считает несправедливым.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена

Задание № 1.

Трудовые функции:

- Открытие смены на кассах станций метрополитена (А/01.2).

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.

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.

Задание:

1. Перечислить имеющиеся виды материальных ценностей.
2. Перечислить и продемонстрировать последовательность действий при обнаружении неучтенных материальных ценностей и денежных средств.

Условия выполнения задания:

В 1-м пункте задания должно быть названо минимум 3 вида материальных ценностей.

Во 2-м пункте задания должны быть перечислены и продемонстрированы действия в случае обнаружения неучтенных материальных ценностей и денежных средств.

Место выполнения задания:

Реальные или модельные условия, позволяющие оценить вышеуказанные необходимые умения соискателя.

Максимальное время выполнения задания:

120 минут.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации

Результаты теоретической части профессионального экзамена обрабатываются экспертами по оценке квалификаций центра оценки квалификаций или ПМК «Оценка квалификаций» в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена.

Результаты практической части профессионального экзамена обрабатываются экспертами по оценке квалификаций центра оценки квалификаций или ПМК «Оценка квалификаций» в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов практического этапа профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Кассир билетный (2-й уровень квалификации)» принимается при условии прохождения теоретического и практического этапа профессионального экзамена.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):

1. Трудовой кодекс Российской Федерации;
2. Приказ Министерства транспорта РФ от 26 октября 2018 г. № 386 «Об утверждении Типовых правил пользования метрополитеном»;
3. Постановление Госкомстата РФ от 18 августа 1998 г. № 88 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету кассовых операций, по учету результатов инвентаризации»;
4. Постановление Госкомстата РФ от 25 декабря 1998 г. № 132 «Об утверждении унифицированных форм первичной учетной документации по учету торговых операций»;
5. Федеральный закон от 08 ноября 2007 г. № 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта»;
6. Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации»;
7. Указание Центрального банка Российской Федерации от 11 марта 2014 г. № 3210-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства».
8. Инструкция по организации коммерческой работы касс станций метрополитена, автовокзалов и автостанций.