

Согласовано:
Председатель метод. комиссии
Е.В. Красноперова _____

Утверждаю:
Зам. директора по УПР
Т.Г. Бурова _____

Представитель работодателя
ФГУП «Почта России»
Васильева Н.В. _____

План проведения конкурса « Лучший по профессии» по профессии «Оператор связи»

Участники: обучающиеся гр. ОПС- 26 (3 курс) – 2 года 10 мес., ОПС-28 (1 курс) – 10 мес.

Дата проведения: 26.04.2019 г.

Место проведения: ФГУП «Почта России» Центральное отделение связи в г. Рыбинска – проводится впервые (опробация)

Цели проведения Конкурса:

- повысить качество профессиональной подготовки обучающихся;
- повысить престиж рабочей профессии;
- развивать общие и профессиональные компетенции
- самостоятельно принимать решения в нестандартных ситуациях для обеспечения высокого качества обслуживания клиентов

Задачи проведения Конкурса:

-выявление качества профессиональной подготовки будущих работников почтовой связи;
-проверка способностей обучающихся к действию в профессиональных ситуациях;
-совершенствование навыков самостоятельного и эффективного решения задач профессиональной деятельности, развитие профессионального мышления;
-развитие способности к проектированию своей деятельности и конструктивному анализу ошибок в профессиональной деятельности;
-активизация роли работодателей в решении проблемы качества профессиональной подготовки будущих работников почтовой связи

Уровень проведения Конкурса - между обучающимися групп по профессии «Оператор связи», имеющими небольшой практический опыт

Этапы проведения Конкурса:

-теоретический (ответы на вопросы теста в течение заданного промежутка времени);
Задания разрабатывались мастером производственного обучения и представителем работодателя

-практический – демонстрация практических навыков работы, умение общаться с клиентами
Практическая часть выполняется на рабочем месте оператора связи в реальных производственных условиях

-производственный - принятие решений в нестандартных ситуациях (обучающимся предлагаются производственные ситуации методом жеребьевки)
Задания разрабатывались мастером производственного обучения и представителем работодателя

Для проведения данного Конкурса были созданы:

Рабочая группа осуществляет организационно-методическое обеспечение проведения Конкурса (*Приложение 1*) и разработку заданий на основе федеральных государственных образовательных стандартов среднего профессионального образования с учётом основных положений профессиональных стандартов «Работник почтовой связи» - ответственный разработчик Федеральное государственное предприятие «Почта России (ФГУП «Почта России») г. Москва 2018 год и требований работодателя, критерии оценивания заданий (*Приложение 2*).

Жюри (представители социальных партнеров, педагогические работники по профилю подготовки) - оценивает работу участников в соответствии с системой критериев. На основе проведенной комплексной оценки жюри определяет победителей и призёров Конкурса. Каждый член жюри заполняет критерии оценивания выполнения заданий (*Приложения 2*)

Критерии оценивания разрабатывались с учетом стандартов качества клиентского обслуживания на ФГУП «Почта России»

При подведении итогов Конкурса победители и призеры определяются по лучшим показателям (баллам) выполнения конкурсных заданий. При равенстве показателей предпочтение отдаётся участнику, имеющему лучший результат за профессиональные задания.

Победителям Конкурса присуждается 1 место, призёрам – 2 и 3 места.

Ход конкурса

1. Организационный момент
2. Представление жюри
3. Вводная часть (ознакомить участников с правилами проведения конкурса, напомнить основные требования по охране труда)
4. 1 этап: теоретическая часть- решение тестов (прилагаются)
5. 2 этап: выполнение практической работы (в рабочем порядке)
6. 3 этап: решение нестандартной ситуации (прилагаются)
7. Заключительная часть. Подведение итогов конкурса, награждение участников и победителей.

1 Этап – теоретическая часть

Тестовое задание к конкурсу «Лучший по профессии Оператор связи » 2019 год

Прочитайте внимательно задание и выберите правильный ответ (ответы)

1. Устройства, предназначенные для нанесения на документы и почтовые отправления оттисков с указанием наименования объекта почтовой связи, даты приема или доставки п/о и иной информации называются....

- А) календарный штемпель
- Б) накатное устройство
- В) именные вещи

2. Предназначен для гашения почтовых марок и оформления П/О и документов

- А) пломбиратор
- Б) доплатный штемпель
- В) календарный штемпель

3. Предназначен для нанесения оттисков с наименованием объекта почтовой связи на металлических или пластмассовых пломбах

- А) календарный штемпель
- Б) пломбиратор
- В) доплатный штемпель

4. Ярлык установленной формы с уникальным номером, присвоенным П/О объектом почтовой связи места приема

- А) адресный ярлык
- Б) ярлык ф.10
- В) штриховой почтовый идентификатор

5. В России используется почтовая индексация

- А) пяти
- Б) шести
- В) семи

Дополните предложения

6. Совокупность технологических признаков, определяющих порядок и условия приема, обработки, перевозки и вручения П/О называется

- А) видом
- Б) категорией
- В) разрядом

7. Совокупность отправок, имеющих общее назначение для пересылки определенных вложений и соответствующих установленным физическим параметрам: размерам, массе и упаковке называется.....

- А) переводом
- Б) видом
- В) разрядом

8. На заказной постпакет заполняется

- А) ф.11

Б) ф.16

В) ф.17

9. На простой постпакет заполняется

А) ф.10

Б) ф.11

В) ф. 9

10. Максимальное количество П/О в постпакете не должно превышать

А) 30 шт.

Б) 20 шт.

В) 50 шт.

11. При заделывании страхового мешка под перевязь подкладывается

А) ф. 10

Б) ф.17

В) ф. 22

12. При приеме посылки с объявленной ценностью взимается страховой сбор в размере

А) 2%

Б) 3%

В) 4%

Дополните предложения

13. ПО, при подаче которого, отправитель поручает сообщить ему или указанному лицу, когда и кому вручено ПО называется

А) ПО с наложенным платежом

Б) Партионные

В) ПО с уведомлением о вручении

14. ПО с объявленной ценностью, при подаче которого, отправитель поручает объекту почтовой связи взыскать установленную им денежную сумму с адресата при вручении ему ПО и выслать ее по адресу отправителя почтовым переводом -

А) ПО с наложенным платежом

Б) Служебные

В) Правительственными

15. Номер ШПИ состоит из

А) 17 символов

Б) 14 символов

В) 15 символов

16. Установите соответствие между видом почтового отправления и предельной массой для внутренних ПО

1. Письмо

А) 3 кг

2. Бандероль

Б) 0,5 кг

3. Посылка

В) 7кг

4. Секограмма

Г) 20 кг

5. Почтовое отправление экспресс -почты, курьерской почты

Д) 31.5 кг

17. Установите соответствие между видом ПО и категориями

- | | |
|---|----------------------------|
| 1. Письма | А) простые |
| 2. Бандероли | Б) заказные |
| 3. Секограммы | В) с объявленной ценностью |
| 4. Посылки | Г) обыкновенные |
| 5. Прямые контейнеры | Д) открытые, закрытые |
| 6. Отправления экспресс-почты, курьерской почты | |
| 7. Отправления гибридной почты | |

18. Установите соответствие между видом ПО и предельной массой для международных ПО

- | | |
|-----------------------|------------|
| 1. Письмо | А) 5 кг |
| 2. Бандероль | Б) 2 кг |
| 3. Секограмма | В) 7 кг |
| 4. Мелкий пакет | Г) 14,5 кг |
| 5. Мешок «М» | Д) 20 кг |
| 6. Посылка | Е) 31,5 кг |
| 7. ПО экспресс -почты | |

19. Установите соответствие между видом ПО и категорией для международных ПО

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. Письма | А) простые |
| 2. Бандероли | Б) заказные |
| 3. Посылки | В) с объявленной ценностью |
| 4. Секограммы | Г) обыкновенные |
| 5. Мешок «М» | |
| 6. Мелкие пакеты | |
| 7. Отправления экспресс-почты | |

20. Установите соответствие для посылок

- | | |
|---------------------|--|
| 1. Высокоценные | А) Масса свыше 10 кг |
| 2. Крупногабаритные | Б) масса до 3 кг |
| 3. Мелкие | В) размеры 50* 50*40 см |
| 4. Тяжеловесные | Г) С о/ц вложения, свыше 10-кратной МРОТ |

21. В качестве государственных знаков почтовой оплаты используются:

- А) почтовые марки
- Б) оттиски ГЗПО, наносимые франкировальными машинами
- В) иные знаки
- Г) квитанционные книжки
- Д) накладные

22. Как формируется производственная документация на отправленные, полученные и выданные ПО, почтовые переводы?

- А) по сменам
- Б) дням
- В) пятидневкам
- Г) декадам
- Д) полумесяцам и месяцам
- Е) по кварталам

23. На кого возлагается контроль правильности применения тарифов?
А) на почтальонов
Б) на операторов ПС
В) на начальников (заместителей) ОПС
24. Назовите сроки подачи претензии:
А) в течение 3-х месяцев
Б) в течение 1-го месяца
В) в течение 6-ти месяцев
25. Назовите сроки рассмотрения претензий по местным ПО:
А) в течение 5-ти дней
Б) в течение 7-ми дней
В) в течение 3-х дней
26. Товарный отчет ф. 26 ведется в течение
А) года
Б) месяца
В) квартала
27. Почтальоны за проданный товар отчитываются по:
А) ф. 47
Б) ф. 55
В) ф. МС-42

Дополните предложения

28. Услуга организаций федеральной почтовой связи по приему, обработке и выплате денежных средств адресатам называется.....
29. Почтовые переводы, пересылаемые с использованием сети почтовой связи, называются
30. Почтовые переводы, пересылаемые с использованием сети электрической связи, называются.....
31. Почтовый перевод, пересылаемый по сетям передачи данных, называется.....
32. Сумма одного почтового перевода не должна превышать:
А) 10 тыс. руб.
Б) 50 тыс. руб.
В) 100 тыс. руб.
33. Переводы наложенного платежа оформляются на бланке:
А) ф.114
Б) ф.113
В) ф.114
34. Ускоренные почтовые переводы оформляются на бланке:
А) ф.114
Б) ф.113
В) ф.112

35. Контрольные сроки пересылки электронных переводов составляют:
- А) 36 час
 - Б) 72 час
 - В) 48 час
36. От переводимой суммы тариф не должен превышать:
- А) 5%
 - Б) 8%
 - В) 3%
37. Бланк простого перевода состоит из:
- А) 3-х частей
 - Б) 4-х частей
 - В) 2-х частей
38. Выплата пенсий и пособий осуществляется:
- А) по поручениям
 - Б) по ведомостям
 - В) по накладным
 - Г) почтовыми переводами
 - Д) с применением почтово-банковских технологий
39. Выплата пенсий и пособий по поручениям и ведомостям производится:
- А) с 1 по 26 число
 - Б) с 5 по 20 число
 - В) с 1 по 30 число
40. Заполненные поручения сдаются почтамтам не позднее:
- А) 1-ого дня до наступления выплаты
 - Б) 3-х дней до наступления выплаты
 - В) 5-ти дней до наступления выплаты
41. Перечислите виды доверенностей:
- А) генеральные
 - Б) одноразовые
 - В) многократные
 - Г) специальные
 - Д) разовые
42. Выберите виды банковских услуг, оказываемых на ОПС:
- А) оформление вклада
 - Б) погашение кредита
 - В) оформление банковской карты
 - Г) оформление кредита
 - Д) добровольное страхование
43. Для оформления кредита заявителю необходимо предъявить:
- А) один документ
 - Б) два документа
 - В) три документа

Продолжите предложения

44. Установленная почтамтом сумма наличных денежных средств, которую ОПС вправе оставить в кассе на конец рабочего дня называется.....
45. Бланки, формы которых утверждаются предприятием либо уполномоченным органом государственной власти в соответствии с Постановлением Правительства РФ, содержащие обязательные реквизиты называются.....
46. При оформлении подписки на печатное издание подписчик заполняет бланк:
А) ф. СП – 5
Б) ф. СП - 1
В) ф. СП – 6
47. Масса мешка с периодической печатью не должна превышать:
А) 10 кг
Б) 20 кг
В) 15 кг
48. На недополученные периодические издания составляется:
А) ф. 30
Б) ф. 51
В) ф. 23
49. Кто имеет право аннулировать подписку?
А) начальник ОПС
Б) оператор связи
В) подписчик
50. Товарный отчет ф. 26 ведется в течение
А) года
Б) месяца
В) квартала
51. Доставка подкреплений денежной наличности осуществляется в :
А) в страховых мешках
Б) в полимерных ящиках
В) в страховых сумках
52. Страховые сумки вскрываются:
А) 1-м работником ОПС
Б) 2-мя работниками ОПС
В) 3-мя работниками ОПС

Ответы к тесту

| № вопроса | ОТВЕТ | № вопроса | ОТВЕТ |
|-----------|--|-----------|--|
| 1 | В | 27 | АБВ |
| 2 | В | 28 | Почтовым переводом денежных средств |
| 3 | Б | 29 | простые |
| 4 | В | 30 | ускоренные |
| 5 | Б | 31 | электронные |
| 6 | Б | 32 | В |
| 7 | Б | 33 | Б |
| 8 | Б | 34 | А |
| 9 | В | 35 | Б |
| 10 | В | 36 | Б |
| 11 | Б | 37 | А |
| 12 | В | 38 | А |
| 13 | В | 39 | Б |
| 14 | А | 40 | А |
| 15 | Б | 41 | АГД |
| 16 | 1-Б; 2-А; 3-Г; 4-В; 5-Д | 42 | АБВГД |
| 17 | 1-АБВ; 2-АБВ; 3-АБ; 4-ВГ; 5-ВГ; 6-ВГ; 7-Д | 43 | Б |
| 18 | 1-Б; 2-А; 3-В; 4-Б; 5-Г; 6-Д; 7-Е | 44 | Лемит остатка основной операционной кассы ОПС |
| 19 | 1-АБВ; 2-АБ; 3-ВГ; 4-АБ; 5-АБ 6-Б; 7-ВГ | 45 | Бланки строгой отчетности |
| 20 | 1-Г; 2-В; 3-Б; 4-А | 46 | Б |
| 21 | АБВ | 47 | А |
| 22 | АБВГД | 48 | Б |
| 23 | В | 49 | В |
| 24 | В | 50 | Б |
| 25 | А | 51 | В |
| 26 | Б | 52 | Б |

Критерии оценивания

За каждый правильный ответ – ставится 1 балл

Максимальное количество баллов - 52

3 Этап - производственный

Производственные ситуации разработаны для оценки уровня компетентности операторов на отделении связи

1. Отправление посылки с наложенным платежом

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Я хочу отправить посылку с наложенным платежом, какую сумму я могу указать? |
| | Оператор | Сумма наложенного платежа не должна превышать сумму объявленной ценности. |
| 2 | Клиент | Какие условия оформления посылок с наложенным платежом? |
| | Оператор | Вам необходимо указать объявленную ценность посылки и оформить бланк перевода. |
| 3 | Клиент | А когда я получу деньги за свою посылку? |
| | Оператор | При вручении посылки адресату и отправки почтовым переводом наложенного платежа. <i>Для отделений с электронным обменом информацией:</i> Срок доставки перевода составит не более 2-х рабочих дней. <i>Для отделений, не имеющих возможности электронного обмена информацией:</i> Срок доставки перевода не более 5-и рабочих дней |

2. EMS - отправления

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Мне нужно срочно отправить документы в Москву, желательно, чтобы курьер доставил их прямо получателю. Возможно ли это? |
| | Оператор | Да, EMS отправление, письмо будет вручено курьером лично в руки получателя или законному представителю. |
| 2 | Клиент | Через сколько дней письмо будет доставлено? |
| | Оператор | - Оператор указывает срок доставки - Либо оператор информирует: «Информация о сроках размещена на стенде или в папке «Информация для клиентов» |
| 3 | Клиент | Как мне узнать, что вручение уже произошло? |
| | Оператор | Можно самостоятельно отследить вручение на сайте Почта России или заказать услугу смс - информирования |

3. Отправления 1 класса

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Я хотел (а) бы отправить документы, чтобы они быстро дошли. Как это можно сделать? |
| | Оператор | Оператор предлагает воспользоваться услугой EMS – отправления или Отправления 1 класса |
| 2 | Клиент | А какой способ дешевле? |
| | Оператор | Отправлением 1 класса |
| 3 | Клиент | Можно узнать сроки доставки? |
| | Оператор | - Оператор указывает срок доставки - Либо оператор информирует: «Информация о сроках размещена на стенде или в папке «Информация для клиентов» |
| 4 | Клиент | Как мне узнать, что письмо уже доставлено? |
| | Оператор | Вы можете: - Можно самостоятельно отследить вручение на сайте Почта России - заказать услугу смс – информирования - Отправить с уведомлением о вручении |

4. Получение посылок

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я хотел (а) бы получить посылку. Мне сказали, что посылка должна быть уже в отделении. |
| | Оператор | О поступлении посылки в почтовое отделение Вы будете уведомлены извещением ф 22 |
| 2 | Клиент | А как можно узнать, где сейчас посылка? |
| | Оператор | Оператор обязан проверить поступление ПО и при наличии на ОПС выдать его. А также проинформировать клиента о возможности самостоятельно отследить ПО на сайте Почта России с использованием 14-значного почтового идентификатора, либо можно позвонить в контактный центр |
| 3 | Клиент | А где я могу уточнить этот номер? |
| | Оператор | Идентификационный номер указывается на квитанции об отправке посылки. Вы можете уточнить его у отправителя. |

5 Розыск посылок

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Я отправлял(а) посылку, прошло уже два месяца, а посылка до сих пор не дошла? Что мне делать? |
| | Оператор | Вам необходимо оформить заявление на розыск. Вы можете подать его в любом отделении связи. |
| 2 | Клиент | Когда я получу ответ? |
| | Оператор | Срок предоставления ответа в течение двух месяцев |
| 3 | Клиент | Как написать заявление? |
| | Оператор | Вам нужно заполнить бланк заявления на розыск (оператор должен предоставить бланк) |

6 Изменение адреса проживания

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | У меня сменился адрес проживания. Как быть с письмами, которые будут поступать по старому адресу? |
| | Оператор | Вы можете сделать распоряжение о направлении писем по другому адресу |
| 2 | Клиент | Как это сделать? |
| | Оператор | Вам необходимо подать заявление с указанием нового адреса, по которому следует досылать почтовые отправления. Заявление подается в письменной форме и за дополнительную плату в соответствии с тарифами |
| 3 | Клиент | В течение какого времени, я могу получать письма, которые будут поступать по старому адресу |
| | Оператор | Срок не ограничивается. За досыл взимается плата в соответствии с действующими тарифами |

7 Подписка на периодические издания

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я бы хотел(а) оформить подписку на газету. Как это сделать? |
| | Оператор | Выберете газету в подписном каталоге и заполните бланк на подписку |
| 2 | Клиент | На сколько месяцев я могу оформить подписку? |
| | Оператор | От одного месяца, начиная со следующего подписного, до конца полугодия, если иное не указано в каталоге |
| 3 | Клиент | Могу я прервать на некоторый срок договор? |
| | Оператор | Да, конечно, отметьте в бланке необходимые месяцы |

8 Погашение кредитов

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я хотел(а) бы погасить кредит. Могу я это сделать у вас? |
| | Оператор | Да, можете. |
| 2 | Клиент | А через сколько дней поступит перевод в банк? |
| | Оператор | -Для отделений с электронным обменом информацией: Срок доставки перевода не более 2-х рабочих дней -Для отделений, не имеющих возможности электронного обмена информацией: Срок доставки перевода не более 5-и рабочих дней |
| 3 | Клиент | Какие реквизиты необходимо указать? |
| | Оператор | Вам необходимо указать паспортные данные |

9 Аренда абонементного ящика

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я хотел(а) бы арендовать абонементный ящик. Сколько это будет стоить? |
| | Оператор | Оператор называет стоимость аренды. |
| 2 | Клиент | Что для этого нужно? |
| | Оператор | Необходимо заключить договор |
| 3 | Клиент | А моя семья может пользоваться этой ячейкой? |
| | Оператор | Нет, ящиком может пользоваться только один адресат, заключивший договор на аренду |

1.Отправление посылки с наложенным платежом

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут.

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Я хочу отправить посылку с наложенным платежом, какую сумму я могу указать? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | Какие условия оформления посылок с наложенным платежом? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | А когда я получу деньги за свою посылку? |
| | Оператор | |

2.EMS – отправления

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации;

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут.

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Мне нужно срочно отправить документы в Москву, желательно, чтобы курьер доставил их прямо получателю. Возможно ли это? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | Через сколько дней письмо будет доставлено? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | Как мне узнать, что вручение уже произошло? |
| | Оператор | |

3. Отправления 1 класса

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я хотел (а) бы отправить документы, чтобы они быстро дошли. Как это можно сделать? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | А какой способ дешевле? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | Можно узнать сроки доставки? |
| | Оператор | |
| 4 | Клиент | Как мне узнать, что письмо уже доставлено? |
| | Оператор | |

4. Получение посылок

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я хотел (а) бы получить посылку. Мне сказали, что посылка должна быть уже в отделении. |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | А как можно узнать, где сейчас посылка? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | А где я могу уточнить этот номер? |
| | Оператор | |

5. Розыск посылок

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я отправлял(а) посылку, прошло уже два месяца, а посылка до сих пор не дошла? Что мне делать? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | Когда я получу ответ? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | Как написать заявление? |
| | Оператор | |

6. Изменение адреса проживания

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | У меня сменился адрес проживания. Как быть с письмами, которые будут поступать по старому адресу? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | Как это сделать? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | В течение какого времени, я могу получать письма, которые будут поступать по старому адресу |
| | Оператор | |

7. Подписка на периодические издания

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Я бы хотел(а) оформить подписку на газету. Как это сделать? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | На сколько месяцев я могу оформить подписку? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | Могу я прервать на некоторый срок договор? |
| | Оператор | |

8. Погашение кредитов

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|--|
| 1 | Клиент | Я хотел(а) бы погасить кредит. Могу я это сделать у вас? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | А через сколько дней поступит перевод в банк? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | Какие реквизиты необходимо указать? |
| | Оператор | |

9. Аренда абонентного ящика

Инструкция:

Задание выполняется в условиях почтового отделения связи;

Место разрешения производственной ситуации – рабочее место оператора связи;

Ознакомьтесь и осмыслите задание;

Отработайте алгоритм действий для разрешения производственной ситуации

Занесите ответы в таблицу

Время на выполнение задания – 15 минут

За каждый правильный ответ – 1 балл

| | | |
|---|----------|---|
| 1 | Клиент | Я хотел(а) бы арендовать абонентный ящик. Сколько это будет стоить? |
| | Оператор | |
| 2 | Клиент | Что для этого нужно? |
| | Оператор | |
| 3 | Клиент | А моя семья может пользоваться этой ячейкой? |
| | Оператор | |

Ведомость оценивания конкурсных заданий

| Этапы проведения конкурса | Баллы max | Кол-во баллов | | |
|---|--------------|-----------------|-----------------|-----------------|
| | | Участник № 1 | Участник № 2 | Участник № 3 |
| 1. Теоретический (тесты) | 52 | | | |
| 2. Практический | 32 | | | |
| 2.1 Имидж работника: | 2 | | | |
| - наличие формы | 1 | | | |
| - наличие бейджика | 1 | | | |
| 2.2 Организация рабочего места | 1-3 | | | |
| 2.3 Организация собственной деятельности | 1-3 | | | |
| 2.4 Соблюдение охраны труда | 1-3 | | | |
| 2.5 Соблюдение норм времени | 1-3 | | | |
| 2.6 Умение работать и общаться с клиентами | 1-3 | | | |
| 2.7 Консультирование клиентов по вопросам оказания услуг | 1-3 | | | |
| 2.8 Быстрота и четкость выполнения производственных операций | 1-3 | | | |
| 2.9 Умение работать с денежной наличностью и кассовым оборудованием | 1-3 | | | |
| 2.10 Умение пользоваться программным обеспечением | 1-3 | | | |
| 2.11 Культура обслуживания | 1-3 | | | |
| 3. Производственный | 6 | | | |
| - 1 ситуация | 1-3 | | | |
| - 2 ситуация | 1-3 | | | |
| Итого: | 90 | | | |

1 балл – не соответствует требованию показателя

2 балла – в основном соответствует требованию показателя

3 балла – полностью соответствует требованию показателя

Основание: Стандарты качества клиентского обслуживания

Максимальное количество баллов: 90 баллов