



СОГЛАСОВАНО

Заместитель председателя  
Общественной организации  
Профсоюз работников связи России

 В.Н. Макрушин

«13» марта 2017 г.

и 1.9.3.1.2-05/26-нд

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора  
по управлению персоналом,  
организационному развитию  
и внутренним коммуникациям  
ФГУП «Почта России»

 В.В. Лобанова

«13» марта 2017 г.

### ПОЛОЖЕНИЕ

о Всероссийском конкурсе профессионального мастерства  
«Лучший оператор связи 2017 года»

## **1. Общие положения**

1.1. Всероссийский конкурс профессионального мастерства «Лучший оператор связи 2017 года» (далее – Конкурс) является составной частью корпоративной политики ФГУП «Почта России».

1.2. Конкурс проводится среди операторов связи – работников ФГУП «Почта России».

1.3. Учредителями и организаторами Конкурса являются ФГУП «Почта России» (далее – Предприятие) и Общественная организация Профсоюз работников связи России.

1.4. Финансирование Конкурса производится за счет средств учредителей и спонсоров, долевое участие каждого определяется отдельным соглашением.

1.5. Организационная работа по подготовке и проведению Конкурса осуществляется оргкомитетом Конкурса, который формируется из представителей учредителей и организаторов.

Состав оргкомитета Конкурса утверждается приказом Предприятия.

## **2. Цели и задачи Конкурса**

### **2.1. Цели:**

- привлечение благожелательного внимания к работе Предприятия и, в частности, к профессии оператора связи;
- привлечение внимания государственных структур и общественности к проблемам Предприятия и содействие его развитию;
- формирование и укрепление положительного имиджа Предприятия;
- улучшение качества сервиса в отделениях почтовой связи;
- повышение конкурентоспособности предоставляемых услуг.

### **2.2. Задачи:**

- мотивация операторов связи к достижению наивысших производственных результатов;
- определение и поощрение лучших операторов связи, признание их заслуг;
- повышение профессионального мастерства и компетентности операторов связи;
- обмен опытом и распространение передовых методов и приемов работы;
- повышение интереса молодежи к профессии «оператор связи» и повышение престижа данной профессии.

## **3. Порядок проведения Конкурса**

3.1. В Конкурсе принимают участие операторы связи, имеющие непрерывный стаж работы на Предприятии не менее 2 лет в последней занимаемой должности и не имеющие действующих дисциплинарных взысканий.

3.2. Конкурс проводится в три этапа:

- «Филиал»;

- «Макрорегион»;
- финал.

### 3.3. Этап «Филиал»

3.3.1. Филиальный этап проводится во всех УФПС – филиалах Предприятия (далее – Филиалы) в соответствии с локальными нормативными актами Филиалов, которыми установлены условия и порядок проведения филиального этапа Конкурса, система оценок и порядок определения победителей. Положениями о филиальных этапах Конкурса может быть также предусмотрен порядок определения и награждения лучшего болельщика. Указанные локальные нормативные акты должны быть разработаны и утверждены Филиалами до начала проведения филиального этапа Конкурса.

В состав оргкомитета филиального этапа Конкурса в обязательном порядке включается представитель территориальной/ первичной организации Профсоюза работников связи России, которая оказывает организационную и финансовую поддержку проводимому на уровне филиала этапу Конкурса.

Смета расходов на организацию и проведение филиального этапа Конкурса в обязательном порядке должна быть согласована с руководителем направления по организации мероприятий, в случае его отсутствия – руководителем отдела по административным вопросам соответствующего Макрорегиона, в случае его отсутствия – руководством Макрорегиона.

Контроль целевого использования денежных средств на проведение филиального этапа Конкурса осуществляется согласующими лицами на уровне Макрорегиона.

3.3.2. При определении победителей филиальных этапов Конкурса особое внимание обращается на четкость выполнения участниками Конкурса заданий, профессиональную компетентность, стрессоустойчивость, уверенность в себе, манеру и этику поведения, умение понять проблемы клиента и знание приоритетных задач Предприятия. Кроме того, в обязательном порядке учитываются показатели выполнения конкурсантами индивидуальных планов, результаты проверок методом «Таинственный клиент», отсутствие жалоб и наличие положительных отзывов со стороны клиентов и коллег конкурсантов.

Каждое призовое место (1, 2 или 3) присуждается только одному участнику.

Награждение победителей филиального этапа Конкурса проходит в торжественной обстановке.

3.3.3. Дата проведения филиального этапа Конкурса определяется каждым Филиалом самостоятельно.

3.3.4. Не позднее следующего рабочего дня после проведения Конкурса каждый Филиал направляет отчет по форме приложения № 1 к Положению на электронный адрес ответственного работника своего Макрорегиона согласно приложению № 2 к Положению, содержащий информацию о дате проведения, количестве участников, видах конкурсных заданий и итогах.

3.3.5. Ответственные работники Макрорегионов контролируют проведение Конкурса в Филиалах, консолидируют информацию по

филиальному этапу своего Макрорегиона, формируют отчет в единой форме приложения № 1 к Положению и размещают ее на FTP-сервере в папке Communication\Лучший оператор связи 2017 года по завершению Конкурса в каждом Филиале своего Макрорегиона.

### 3.4. Этап «Макрорегион»

3.4.1. Подготовка и проведение этапа Конкурса в рамках Макрорегионов осуществляется оргкомитетами, которые формируются в каждом Макрорегионе. Ответственность за проведение макрорегионального этапа Конкурса несет директор соответствующего Макрорегиона.

Состав оргкомитета, место и дата проведения макрорегионального этапа Конкурса утверждаются директором Макрорегиона, после согласования с Аппаратом управления Предприятия. Для получения согласования ответственный работник Макрорегиона своевременно направляет на электронный адрес: [Alexandra.Strogaleva@russianpost.ru](mailto:Alexandra.Strogaleva@russianpost.ru) следующую информацию:

1. ФИО, должность, телефон и адрес электронной почты работника Филиала, ответственного за взаимодействие с Аппаратом управления по вопросу организации макрорегионального этапа Конкурса.

2. Планируемую дату проведения Конкурса.

3. Информацию о выбранном месте проведения Конкурса (Филиал/город/площадка), с экономическим обоснованием (стоимость проживания, трансфер, аренда и пр.).

4. Смету расходов на проведение макрорегионального этапа Конкурса по форме приложения № 3 к Положению.

В состав оргкомитетов по проведению макрорегионального этапа Конкурса в обязательном порядке включаются представители Профсоюза работников связи России.

Первичные/территориальные профсоюзные организации подразделений Предприятия, направляющих конкурсантов, принимают участие в организации и софинансировании макрорегионального этапа Конкурса.

3.4.2. Для определения победителей макрорегионального этапа Конкурса, а также присуждения наград формируется жюри.

Состав жюри макрорегионального этапа Конкурса утверждается директором Макрорегиона и включает в себя:

- председателя жюри – представителя Аппарата управления Предприятия (персональная информация направляется в оргкомитет макрорегионального этапа после утверждения даты и места проведения макрорегионального этапа Конкурса);

- сопредседателя жюри – представителя Профсоюза работников связи России (персональная информация направляется в оргкомитет макрорегионального этапа после утверждения даты и места проведения макрорегионального этапа Конкурса);

- членов жюри – по одному представителю от каждого Филиала, направившего конкурсанта для участия в макрорегиональном этапе Конкурса.

3.4.3. Макрорегиональный этап Конкурса проводится среди участников, занявших 1-е место в каждом Филиале, за исключением участников Макрорегиона Москва. УФС г. Москвы – филиал ФГУП «Почта России» и УФС Московской области – филиал ФГУП «Почта России» для участия в макрорегиональном этапе Конкурса отбирают по 6 лучших представителей филиала, работающих по профессии оператор связи.

3.4.4. Для участия в макрорегиональном этапе Конкурса Филиалы за месяц до даты проведения представляют в оргкомитет соответствующего Макрорегиона материалы на работников – участников макрорегионального этапа Конкурса, которые включают в себя:

- заявку на участие, подписанную директором Филиала, по форме приложения № 4 к Положению;
- характеристику участника/участников, с указанием производственных показателей и трудовых заслуг.

Замена участников макрорегионального этапа Конкурса возможна только после согласования с Аппаратом управления Предприятия.

3.4.5. Виды конкурсных заданий макрорегионального этапа Конкурса:

- домашнее задание;
- теоретическое тестирование;
- практическое задание.

Все конкурсные задания разрабатываются с учетом единого уровня сложности для всех участников.

3.4.6. Домашнее задание представляет собой подготовленный участником макрорегионального этапа Конкурса проект на тему: «Система адаптации нового работника».

Задача конкурсанта: основываясь на собственном опыте, разработать и предложить оптимальную программу для адаптации нового работника (оператора связи).

Форма представления проекта: бизнес-презентация, без применения дополнительных художественных элементов. Время представления проекта – не более 10 минут.

Технические требования к презентации:

- формат Power Point;
- количество слайдов: не более 12 (включая титульный и заключительный слайды);
- визуальное оформление презентации в соответствии с установленным шаблоном, отклонения от заданного шаблона презентации не допускаются.

Участники Конкурса лично представляют проект и защищают его перед членами жюри Конкурса.

Основные критерии оценки проекта членами жюри:

- информативность (полнота и доступность изложения преподнесенной информации);
- эффективность (предложенные методы имеют потенциальное влияние на процент текучести кадров);

- применимость (возможность реализации в рамках общепринятых на Предприятии норм);
- новаторство/креативность (нестандартный подход к решению поставленной задачи);
- соответствие представленного проекта установленным настоящим Положением требованиям, в т.ч. соблюдение технических требований к оформлению презентации.

За домашнее задание каждый конкурсант может получить максимум 10 баллов. Рекомендуемый формат оценочного листа приведен в таблице 1.

Таблица 1

Критерии оценки	Оценка от 1 до 10 баллов	Примечание
1. Информативность ( <i>полнота и доступность изложения преподнесенной информации</i> )		
2. Эффективность ( <i>предложенные методы имеют потенциальное влияние на процент текучести кадров</i> )		
3. Применимость ( <i>возможность реализации в рамках общепринятых на Предприятии норм</i> )		
4. Новаторство/креативность ( <i>нестандартный подход к решению поставленной задачи</i> )		
5. Соблюдение технических требований к оформлению презентации		
6. Существенные недочеты ( <i>за каждый недочет снимается 1 итоговый балл</i> )		
Результаты конкурсного задания	Среднее значение (1;2;3;4) - 5	

Член жюри – представитель Филиала, направившего конкурсанта для участия в макрорегиональном этапе Конкурса, не имеет права оценивать своего участника.

3.4.7. В ходе теоретического тестирования участники должны за 20 минут ответить на 30 профессиональных вопросов, выбрав один из трех предложенных вариантов ответа. За каждый правильный ответ конкурсант получает 0,5 балла, таким образом, за теоретическое тестирование каждый конкурсант может получить максимум 15 баллов.

Оргкомитеты макрорегиональных этапов Конкурса разрабатывают два варианта тестов единого уровня сложности, включающих в себя следующие блоки:

1. Почтовые услуги, включая:
  - услуги посылочного бизнеса и EMS-отправления – по 7 вопросов для каждого варианта;

- услуги почтового бизнеса (письменная корреспонденция) – по 7 вопросов для каждого варианта;

2. Финансовые услуги – по 8 вопросов для каждого варианта;
3. Качество обслуживания – по 5 вопросов для каждого варианта;
4. Почтовая безопасность – по 3 вопроса для каждого варианта.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения макрорегионального этапа Конкурса разработанные 60 вопросов тестирования (с тремя вариантами ответа) направляются оргкомитетами макрорегиональных этапов Конкурса в Аппарат управления Предприятия на электронный адрес: [Alexandra.Strogaleva@russianpost.ru](mailto:Alexandra.Strogaleva@russianpost.ru)

Представленные вопросы тестирования прорабатываются в Аппарате управления Предприятия оргкомитетом Конкурса, после чего формируются 10 конвертов, содержащих по два варианта списков вопросов для каждого макрорегиона, которые вскрываются председателем жюри непосредственно во время проведения макрорегионального этапа.

3.4.8. Практическое задание может включать в себя демонстрацию клиентоориентированности, коммуникабельности, практических навыков, а также инсценировку рабочей ситуации.

За практическое задание каждый конкурсант может получить максимум 10 баллов, критерии оценки оглашаются во время проведения макрорегиональных этапов.

Система оценивания практического задания разрабатывается оргкомитетом макрорегионального этапа Конкурса и доводится до всех членов жюри заблаговременно.

Член жюри – представитель Филиала, направившего конкурсанта для участия в макрорегиональном этапе, не имеет права оценивать своего участника.

3.4.9. Итоговые оценки за домашнее и практическое задание рассчитываются как среднее значение оценок голосовавших членов жюри (таблица 2).

Таблица 2

ФИО конкурсанта, УФПС / Члены жюри	Председатель (П)	Сопредседатель (СП)	Член жюри, филиал № 1 (Ч1)	Член жюри, филиал № 2 (Ч2)	Член жюри, филиал № 3 (Ч3)	Результаты конкурсного задания
Конкурсант, филиал № 1			X			Среднее значение (П; СП; Ч2; Ч3)
Конкурсант, филиал № 2				X		Среднее значение (П; СП; Ч1; Ч3)
Конкурсант, филиал № 3					X	Среднее значение (П; СП; Ч1; Ч2)

Дополнительно для всех участников макрорегиональных этапов оргкомитетом Конкурса, созданным в Аппарате управления Предприятия, готовится специальное задание на решение практической ситуации, которое

оглашается Председателем жюри Конкурса во время проведения макрорегионального этапа. Ответ на специальное практическое задание конкурсанты дают в письменной форме. Специальное практическое задание оценивается Председателем и сопредседателем Жюри отдельно от других конкурсов, каждый конкурсант может получить максимум 5 баллов.

3.4.10. Определение победителей макрорегиональных этапов Конкурса осуществляется путем суммирования набранных баллов по результатам всех видов конкурсных заданий. В случае равного количества баллов правом решающего голоса обладает Председатель жюри.

3.4.11. Награждение победителей макрорегионального этапа Конкурса происходит в торжественной обстановке.

3.4.12. По итогам решения жюри составляется протокол, который подписывают все члены жюри, результаты доводятся до всех участников данного этапа Конкурса. Для награждения победителей макрорегионального этапа Конкурса учреждаются три призовых места в номинации «Лучший оператор связи макрорегиона 2017 года». Каждое призовое место (1, 2 или 3) присуждается только одному участнику. Жюри макрорегионального этапа Конкурса оставляет за собой право на введение дополнительных номинаций.

3.4.13. Филиалы, ответственные за проведение макрорегионального этапа Конкурса, в течение следующего рабочего дня после проведения Конкурса представляют в оргкомитет Конкурса на FTP-сервере в папке Communication\Лучший оператор связи 2017 года информационное письмо о проведении и итогах макрорегионального этапа Конкурса (с обязательным указанием ФИО, должности и полного наименования структурного подразделения победителя), копию протокола решения, подписанного всеми членами жюри, а также фото и видеоматериалы мероприятия.

### 3.5. Финал

3.5.1. Участники макрорегионального этапа Конкурса, занявшие 1-е место, участвуют в финале Конкурса.

3.5.2. Филиалы, направляющие работников для участия в финале Конкурса, в течение следующего рабочего дня после проведения макрорегионального этапа Конкурса представляют в оргкомитет Конкурса на FTP-сервере в папке Communication\Лучший оператор связи 2017 года следующие материалы:

- характеристику участника финала Конкурса, с указанием его производственных показателей и трудовых заслуг, подписанную директором Филиала;

- заполненную таблицу по форме приложения № 5 к Положению;
- заверенную копию трудовой книжки участника финала Конкурса;
- выписку из штатного расписания.

Директор Филиала, направляющий документы на участника финала Конкурса, несет ответственность за достоверность предоставляемой информации.

3.5.3. За месяц до даты проведения финала Филиалы, направляющие работников для участия в финале Конкурса, представляют в оргкомитет



Конкурса на FTP-сервере в папке Communication\Лучший оператор связи 2017 года следующие материалы:

- художественный рассказ о финалисте Конкурса, его трудовых заслугах и достижениях в работе, наградах, ярких интересных случаях из трудовой биографии на Предприятии, личных интересах, увлечениях и качествах;

- копию согласия работника на обработку (передачу третьим лицам) персональных данных по форме приложения № 6 к Положению;

- видеоконтент с участием конкурсанта. Видеосъемка финалиста в работе по предварительно утвержденному сценарию. Сценарий утверждается Аппаратом управления Предприятия и доводится до работников Филиалов, ответственных за взаимодействие с Аппаратом управления Предприятия по вопросам финала Конкурса.

Требования к видео:

- видеоматериал (без монтажа) продолжительностью не более 5 минут;

- формат съемки Full HD, смонтированный материал должен быть в разрешении 1920x1080, без перекодировок, соотношение 16:9;

- формат не менее 720р, частота кадра не менее 50;

- формат файла mp4;

- звук на интервью/постановочных фразах необходимо прописывать с применением скрытых нательных микрофонов (петличка), запись звука с накамерной пушки недопустима;

- при съемке должно использоваться не менее двух дополнительных источников освещения.

3.5.4. Точная дата проведения финала Конкурса устанавливается приказом Предприятия.

3.5.5. Финал Конкурса состоит из двух этапов:

- I этап – выполнение конкурсных заданий, которые оцениваются членами жюри по 10-бальной системе;

- II этап – подведение итогов финала Конкурса и церемония награждения.

3.5.6. Виды конкурсных заданий финала Конкурса:

- домашнее задание;

- викторина;

- практическое задание.

Домашнее задание представляет собой подготовленный участником финала Конкурса проект на тему: «Повышение лояльности клиентов».

Задача конкурсанта: на примере своего отделения разработать и предложить модель повышения лояльности клиентов к Предприятию.

Форма представления проекта: бизнес-презентация без применения дополнительных творческих элементов. Время представления проекта не более 10 минут.

Технические требования к презентации:

- формат Power Point;

- количество слайдов: не более 12 (включая титульный и заключительный слайды);

- визуальное оформление презентации в соответствии с установленным шаблоном, отклонения от заданного шаблона презентации не допускаются.

Участники лично представляют проект и защищают его перед членами жюри Конкурса.

Основные критерии:

- эффективность (предложенная модель влияет на повышение лояльности клиентов);

- применимость (возможность реализации проекта на Предприятии);

- новаторство/креативность (нестандартный подход к решению поставленной задачи).

За домашнее задание каждый конкурсант может получить максимум 10 баллов.

В викторине участники должны продемонстрировать профессиональные знания.

Практическое задание может включать в себя демонстрацию клиентоориентированности, коммуникабельности, практических навыков, а также инсценировку рабочей ситуации.

Вопросы викторины и практические задания разрабатываются оргкомитетом Конкурса и подлежат оглашению только непосредственно во время проведения финала Конкурса.

3.5.7. Определяет победителей финала Конкурса и присуждает награды жюри Конкурса, которое также оставляет за собой право на введение дополнительных номинаций.

В состав жюри приглашаются представители учредителей и организаторов Конкурса, а также общественных организаций, прессы, телевидения, спонсоры и другие лица по усмотрению оргкомитета Конкурса.

3.5.8. При определении победителей финала Конкурса особое внимание обращается на четкость выполнения участниками Конкурса заданий, профессиональную компетентность, стрессоустойчивость, уверенность в себе, манеру и этику поведения, умение понять проблемы клиента и знания о приоритетных задачах Предприятия.

3.5.9. Победители финала Конкурса, занявшие 1-е, 2-е и 3-е места, награждаются дипломами соответствующих степеней с присвоением звания «Лучший оператор связи 2017 года», подарками, а также отличительными знаками – бейджами, соответствующими корпоративному стилю Предприятия, в уникальном исполнении.

3.5.10. Решение жюри является окончательным и пересмотру не подлежит.

3.5.11. Итоги Конкурса, трудовые биографии и достижения победителей освещаются в средствах массовой информации.

Приложение № 1  
к Положению о Всероссийском  
конкурсе профессионального мастерства  
«Лучший оператор связи 2017 года»

**Отчет о проведении филиального этапа Всероссийского конкурса профессионального мастерства  
«Лучший оператор связи 2017 года»**

Информация о филиальном этапе Конкурса						
Наименование УФПС	Дата проведения	Количество участников	Виды конкурсных заданий	Победитель (ФИО)	Должность, полное наименование подразделения УФПС	Непрерывный стаж работы в должности

Приложение № 2  
к Положению о Всероссийском  
конкурсе профессионального  
мастерства «Лучший  
оператор связи 2017 года»

**Список ответственных работников Макрорегионов**

	<b>Макрорегион</b>	<b>ФИО</b>	<b>Контакты</b>
1.	Волга 1	Балаболина Светлана Васильевна	Svetlana.Balabolina@russianpost.ru
2.	Волга 2	Голдинова Алевтина Геннадьевна	Alevtina.Goldinova@russianpost.ru
3.	Москва	Алехина Наталья Александровна	Natalya.Alekhina@russianpost.ru
4.	Центр	Русина Лилия Геннадьевна	Liliya.Rusina@russianpost.ru
5.	Северо-Запад	Краснова Светлана Николаевна	Krasnova.Svetlana@russianpost.ru
6.	Северный Кавказ	Губанов Владимир Васильевич	Vladimir.gubanov@russianpost.ru
7.	Юг	Литвинова Анастасия Олеговна	A.Litvinova@russianpost.ru
8.	Урал	Смолина Юлия Вячеславовна	Yuliya.Smolina@russianpost.ru
9.	Сибирь	Белаш Ольга Анатольевна	Olga.Belash@russianpost.ru
10.	Дальний Восток	Красевич Анастасия Михайловна	Anastasia.Krasevich@russianpost.ru