

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1 Учебный план программы повышения квалификации «Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзальном комплексе»

| № п/п | Наименование разделов и тем | Трудоёмкость (час.) | В том числе | | | Форма аттестации |
|--|--|---------------------|-------------|--------------------------------|---|------------------|
| | | | лекции | практические занятия, тренинги | самостоятельная работа (электронное обучение) | |
| 1-й день заочно, 2-й и 3-й дни очно | | | | | | |
| 1 | Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов | 12 | – | 10 | 2 | |
| 1.1 | ГОСТ Р 58171-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах | 4 | – | 2 | 2 | |
| 1.2 | Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов | 4 | – | 4 | – | |
| 1.3 | Нормы и правила этики поведения и требования бизнес-этикета | 4 | – | 4 | – | |
| 1-й день заочно, 3-й и 4-й дни очно | | | | | | |
| 2 | Услуги пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе | 12 | – | 10 | 2 | |
| 2.1 | Постановление Правительства РФ от 27.05.2021 № 810 «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации» | 4 | – | 2 | 2 | |
| 2.2 | Требования к качеству услуг, предоставляемым пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе | 4 | – | 4 | – | |
| 2.3 | Первая доврачебная помощь | 4 | – | 4 | – | |
| | Итоговая аттестация | 2 | – | – | – | 2 Экзамен |
| | Итого часов по программе | 26 | – | 20 | 4 | 2 |