

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения»
Институт перспективных транспортных технологий и
переподготовки кадров

СОГЛАСОВАНО:

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора Института перспективных
транспортных технологий и переподготовки
кадров СГУПС

Проректор по учебной работе СГУПС


_____ А.В. Рассказов
« 5 » июня 2022г.




_____ А.А. Новоселов
« 5 » июня 2022г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

**Обслуживание пассажиров и посетителей на
железнодорожном вокзальном комплексе**

Новосибирск
2022г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации «Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзальном комплексе» разработана на основании Лицензии № 2140, выданной СГУПС 17 мая 2016г., на осуществление образовательной деятельности (Приложение 1.4).

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства образования и науки РФ от 1 июля 2013 г. № 499 «Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам», с учетом потребности открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») в дополнительном профессиональном образовании работников.

При разработке программы учитывался профессиональный стандарт № 239н от 14.04.2021 "Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2021 № 63500).

В рамках программы повышения квалификации «Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзальном комплексе» формируются профессиональная компетенция – ответственность за результат.

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативным актам РФ.

Вид профессиональной деятельности: обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе в части предоставления услуг информационно-справочных, ожидания, перемещения, приема-выдачи и хранения ручной клади.

Основная цель вида профессиональной деятельности: обеспечение безопасной и удобной посадки (высадки) пассажиров в пассажирский поезд, создание условий для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда.

Обобщенная трудовая функция:

1) Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания и на платформах. **Код D. Уровень квалификации 3.**

2) обслуживание пассажиров и посетителей на малодеятельном железнодорожном вокзале в части билетно-кассового обслуживания, предоставления информационно-справочных услуг, контроля посадки (высадки) пассажиров и состояния малодеятельного железнодорожного вокзала. **Код G. Уровень квалификации 4.**

1.1 Цель реализации программы

Целью реализации программы является получение новых или совершенствование имеющихся профессиональных компетенций в сфере обслуживания пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзальном комплексе.

Перечень профессиональных компетенций формирующихся и совершенствующихся в рамках имеющейся квалификации:

- способность применять современную практику обслуживания пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов;
- способность оказывать доврачебную помощь пассажирам и посетителям на территории вокзальных комплексов.

1.2 Планируемые результаты обучения

При изучении программы обучающиеся получают теоретические знания и практические умения в области культуры обслуживания пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзальном комплексе.

В результате освоения программы обучающиеся должны:

знать:

- требования, предъявляемые к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов;
- нормативно-правовые документы, регулирующие обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов;

уметь:

- использовать теоретические основы и современную практику обслуживания пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов;

владеть:

- навыками оказания доврачебной помощи.

1.3 Категория обучающихся, требование к образованию

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование.

1.4 Форма, трудоёмкость обучения, срок освоения программы

Форма обучения: очно-заочная.

Трудоёмкость обучения: 26 академических часов (22 часа очно, 4 часа заочно).

Срок освоения программы: 4 календарных дня.

Режим занятий: не более 8 академических часов в день.

Лицам, успешно освоившим дополнительную профессиональную программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается **удостоверение о повышении квалификации** установленного образца.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

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

№ п/п	Наименование разделов и тем	Трудо- ёмкость (час.)	В том числе			Форма аттеста- ции
			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

2.2 Календарный учебный график

№ п/п	Наименование темы	Трудоёмкость по учебным дням (Д) ¹⁾ , час.				Итого
		СРО (в т.ч. электронное обучение или ДОТ)	Контактная работа			
			Д ₁	Д ₂	Д ₃	
1.1	ГОСТ Р 58171-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах	2	2	–	–	4
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	–	2	2	–	4
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»	2	–	2	–	4
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
	Итого часов по программе	4	8	8	6	26

¹⁾Даты обучения будут определены в расписании занятий при наборе группы на обучение.

2.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Раздел 1. Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов

Тема 1.1 ГОСТ Р 58171-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах.

Общие положения. ГОСТ Р 58171-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах.

Тема 1.2 Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов

Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов в соответствии с ГОСТ Р 58171-2018. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 14.04.2021 № 239н от "Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)". Внешний вид сотрудников, обслуживающих пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе. Упражнения по ответам на вопросы пассажиров.

Тема 1.3 Нормы и правила этики поведения и требования бизнес-этикета

Деловой этикет: основные правила делового этикета. Тренинг «Нормы и правила этики делового поведения».

Раздел 2. Услуги пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе

Тема 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»

Изменения в перевозках на железнодорожном транспорте. Тарифы, ставки платы и сборы за услуги, а также порядок их введения (изменения).

Тема 2.2. Требования к качеству услуг, предоставляемым пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе

ГОСТ Р 58856-2020 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам с помощью мобильных сервисов и сети интернет. Показатели, характеризующие работу железнодорожного вокзального комплекса. Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах. Минимально необходимый состав дополнительных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах. Потребительские требования к комфорту функциональных зон вокзальных комплексов, предназначенных для обслуживания пассажиров и посетителей. Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса и критерии оценки.

Тема 2.3 Первая доврачебная помощь

Общие принципы оказания первой помощи пострадавшим. Медицинские средства для оказания первой помощи. Первая помощь при производственных травмах и отравлениях. Оказание первой помощи при ранениях, кровотечениях, переломах, ушибах, растяжениях связок, вывихах, ожогах, обморожениях, поражениях электрическим током, молнией. Первая помощь при тепловом и солнечном ударах; спасение утопающих. Первая помощь при отравлениях, укусах животных, змей и насекомых. Действия руководителей и специалистов при возникновении несчастного случая.

2.4 Оценка качества освоения программы

2.4.1 Формы аттестации

Форма **итоговой** аттестации – **зачет** (устный).

К итоговой аттестации допускаются обучающиеся, освоившие дополнительную профессиональную программу в полном объеме.

2.4.2 Оценочные материалы

Вопросы к итоговой аттестации (зачёт)

1. Общие положения. ГОСТ Р 58171-2018.
2. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах.
3. Основные принципы и правила делового этикета.
4. Изменения в перевозках на железнодорожном транспорте.
5. Показатели, характеризующие работу железнодорожного вокзального комплекса.
6. Минимально необходимый состав обязательных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах.
7. Минимально необходимый состав дополнительных услуг, оказываемых пассажирам и посетителям на вокзальных комплексах.
8. Потребительские требования к комфорту функциональных зон вокзальных комплексов, предназначенных для обслуживания пассажиров и посетителей.
9. Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на территории вокзального комплекса в зависимости от его класса и критерии оценки.
10. Общие принципы оказания первой помощи пострадавшим.
11. Оказание первой помощи при ранениях.
12. Оказание первой помощи при кровотечениях, переломах.

2.4.3 Критерии оценки

«**Зачтено**» ставится, если обучающийся:

- даёт развёрнутый ответ, логически связанный;
- раскрывает смысл предлагаемых вопросов;
- владеет основными терминами и понятиями изученной программы.

«**Не зачтено**» ставится, если обучающийся:

- демонстрирует частичные знания по программе;
- допускает серьезные упущения при изложении материала;
- испытывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы.

2.4.4 Методические материалы

1) «Положение о порядке проведения итоговой аттестации по дополнительным профессиональным программам обучающихся в ИПТТиПК».

2) Инструкция по заполнению и обработке анкеты слушателя ИПТТиПК СГУПС (применяется для анализа удовлетворенности требований потребителей (слушателей, заказчиков, преподавателей и персонала) к организации и качеству обучения).

3. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

3.1 Учебно-методическое информационное обеспечение программы

Учебно-методические материалы (учебные пособия, методические рекомендации, нормативная документация, аудио-, видеоматериалы); электронные образовательные ресурсы (условия доступа к учебной литературе, профильным периодическим изданиям, к сетям Интернет).

Литература

1. ГОСТ Р 58171-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах

2. 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»

3. ГОСТ Р 58856-2020 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам с помощью мобильных сервисов и сети интернет.

4. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ № 239н от 14.04.2021 "Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)" (Зарегистрировано в Минюсте России 18.05.2021 № 63500).

Информационное обеспечение программы

1. <http://jd-doc.ru> - Железнодорожные документы – Доступ свободный
2. <http://rzd.ru> – Официальный сайт ОАО «РЖД» – Доступ свободный
3. <http://e.lanbook.com> – Электронная библиотечная система СГУПС

3.2 Материально-техническое оснащение

Практические занятия и тренинги проводятся в аудитории, коротая оснащена мультимедийным оборудованием, компьютером, экраном, доской или флипчартом, с возможностью подключения к электронной информационно-образовательной среде СГУПС и интернету.

3.3 Кадровое обеспечение

Реализация программы повышения квалификации обеспечивается профессорско-преподавательским составом из числа преподавателей кафедры «Управление эксплуатационной работой» СГУПС.

СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ

Программа составлена:

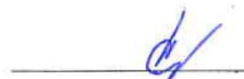
К. т. н., доцент кафедры
«Управление эксплуатационной работой»



Р.В. Панк

Программу согласовали:

К.п.н., заместитель директора ИПТТиПК по учебно-организационной работе, начальник учебно-организационного отдела



О.А. Савочкина