

Аннотация

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

Категория обучающихся, требование к образованию: допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование.

Трудоемкость обучения: 34 академических часа (28 часов очно, 6 часов заочно).

Срок освоения программы: 5 рабочих дней.

Форма обучения: очно-заочная.

Документ, выдаваемый по результатам обучения: удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Краткое содержание программы

ГОСТ Р 58171-2018. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах. Требования к персоналу, осуществляющему обслуживание пассажиров и посетителей на территории вокзальных комплексов. Нормы и правила этики поведения и требования бизнес-этикета. Постановление правительства РФ от 27.05.2021 № 810 «Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности». Требования к качеству услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе. Оказание первой помощи пострадавшим.