


**ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения»**

**Институт перспективных транспортных технологий  
и переподготовки кадров**

**СОГЛАСОВАНО:**


Директор Института перспективных  
транспортных технологий и  
переподготовки кадров СГУПС

  
\_\_\_\_\_ А.И. Романенко  
« 21 » июня 2023 г.



**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по учебной работе СГУПС

  
\_\_\_\_\_ А.А. Новоселов  
« 21 » июня 2023 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**

**Программа повышения квалификации**

**Школа сервиса: управление сервисным обслуживанием пассажиров и  
посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах**

Новосибирск  
2023 г.

## **1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ**

Программа повышения квалификации «Школа сервиса: управление сервисным обслуживанием пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах» разработана на основании Лицензии № 2140, выданной СГУПС 17мая 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 (для работников ОАО «РЖД»).

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

При разработке программы учитывались требования Профессиональных стандартов:

- 1) 17.048 «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.09.2020 № 641н, зарегистрировано в Минюсте России 20.10.2020 № 60472);
- 2) 17.062 «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 октября 2022 года № 666н, зарегистрировано в Минюсте России 18.11.22 № 71021).

### **Виды профессиональной деятельности:**

- 1) руководство работой и координация работы подразделений железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса;
- 2) обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе (далее – вокзал), в пассажирском здании в части предоставления услуг информационно-справочных, ожидания, перемещения, приема-выдачи и хранения ручной клади, регистрация на поезд международного сообщения.

### **Основные цели вида профессиональной деятельности:**

- 1) обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса;
- 2) обеспечение безопасной и удобной посадки (высадки) пассажиров в пассажирский поезд, создание условий для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда.

### **Обобщенные трудовые функции:**

- 1) Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса). Код **С**. Уровень квалификации **6/**
- 2) Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса). Код **Д**. Уровень квалификации **7**.
- 3) Руководство процессом предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала. Код **М**. Уровень квалификации **6**.

### **1.1 Цель реализации программы**

Программа повышения квалификации направлена на совершенствование управленческих компетенций, необходимых для профессиональной деятельности обучающихся по вопросам сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах.

## **Перечень профессиональных компетенций совершенствующихся в рамках имеющейся квалификации:**

- способность руководствоваться нормативно-правовыми актами, регулирующими сферу сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах;
  - способность координировать деятельность исполнителей, ответственных за расширение сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса, не находящихся в непосредственном подчинении;
  - способность организовать работу и контроль структурных подразделений и сотрудников по вопросам сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах;
  - способность проводить проверку санитарно-технического содержания помещений, предназначенных для деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, не находящихся в непосредственном подчинении.
- Развитие корпоративной компетенции «Качество и безопасность».

### **1.2 Планируемые результаты обучения**

При изучении программы обучающиеся получают теоретические знания и практические умения в области управления сервисным обслуживанием пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах:

- изучение модели качества услуг сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе в целом;
- развитие универсальных компетенций руководителей, сотрудников вокзалов и вокзальных комплексов.

#### **В результате освоения программы обучающиеся должны:**

##### **знать:**

- нормативно-правовые акты, регулирующие сервисное обслуживание пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе;
- нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса;
- правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей;
- стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе;
- основные параметры оценки сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе;
- расположение и режим работы объектов обслуживания пассажиров на вокзале и вокзальном комплексе;

##### **уметь:**

- оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей с принятием решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса;
- вовлекать сотрудников в процесс сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе;

- анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений;
- оказывать необходимую методическую помощь в освоении работы по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса;
- применять современные и эффективные методики решения конфликтных ситуаций;
- работать с жалобами и рекламациями;

**владеть:**

- коммуникативными навыками работы с различным сегментом пассажиров и посетителей;
- навыками рассмотрения обращений пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками вокзала;
- навыками проверки выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзального комплекса.

### **1.3 Категория обучающихся, требование к образованию**

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются начальники железнодорожных вокзалов, заместители начальников железнодорожных вокзалов, дежурные помощники начальников железнодорожных вокзалов; руководители и специалисты отделов по организации работы вокзалов, органов управления региональных дирекций железнодорожных вокзалов.

### **1.4 Форма, трудоёмкость обучения, срок освоения программы**

**Форма обучения:** очная.

**Трудоёмкость обучения:** 40 академических часов.

**Срок освоения программы:** 5 календарных дней.

**Режим занятий:** не более 10 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 «Школа сервиса: управление сервисным обслуживанием пассажиров и посетителей на вокзалах и вокзальных комплексах»

№/п/п	Наименование разделов и тем	Трудо-ёмкость (час.)	В том числе:		Формы аттестации
			Лекции	Практические	
<b>1-й и 2-й дни</b>					
<b>1</b>	<b>Модель качества услуг сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	
1.1	Нормативно-правовое регулирование сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе	4	2	2	
1.2	Основные параметры оценки сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе	4		4	
1.3	Вовлеченность сотрудников в процесс сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе	4	2	2	
<b>2-й – 5-й дни</b>					
<b>2</b>	<b>Универсальные компетенции руководителей и сотрудников вокзалов и вокзальных комплексов</b>	<b>26</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	
2.1	Деловой этикет и деловые коммуникации при взаимодействии с пассажирами или посетителями вокзалов и вокзальных комплексов	4	2	2	
2.2	Формирование коммуникативных навыков, необходимых для продажи платных услуг и сервисов	4		4	
2.3	Работа с обращениями граждан и рекламациями	2		2	
2.4	Особенности обслуживания маломобильных групп населения и их сопровождающих	6	2	4	
2.5	Невербальные коммуникации как элемент профайлинга	4		4	
2.6	Стресс-менеджмент	6		6	
	<b>Итоговая аттестация</b>	<b>2</b>			<b>2 зачет</b>
	<b>Итого часов по программе</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>30</b>	<b>2</b>



## **2.3 Рабочая программа**

### **Раздел 1. Модель качества услуг сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе**

#### **Тема 1.1 Нормативно-правовое регулирование сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе**

Стандарт качества ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № СТК ЦЛ 1.01.012 (ред. от 12.12.2016) "Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах третьего класса" (утв. Распоряжением ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № 3213р).

Стандарт качества ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № СТК ЦЛ 1.01.011 (ред. от 12.12.2016). "Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах первого класса" (утв. распоряжением ОАО "РЖД" от 31.12.2015 г. № 3213р).

Стандарт качества ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № СТК ЦЛ 1.01.010 (ред. от 12.12.2016). "Стандарт качества услуг, предоставляемых на внеклассных вокзальных комплексах" (утв. распоряжением ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № 3213р).

Распоряжение ОАО "РЖД" от 19.01.2017 № 107р. "Об утверждении СТО РЖД 03.002-2016 "Услуги на железнодорожном транспорте. Правила оценки качества услуг, оказываемых пассажирам" (Вместе со Стандартом).

ГОСТ 33942 Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения.

Профессиональные стандарты:

1) 17.048 «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.09.2020 № 641н, зарегистрировано в Минюсте России 20.10.2020 № 60472);

2) 17.062 «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 октября 2022 года № 666н, зарегистрировано в Минюсте России 18.11.22 № 71021).

#### **Тема 1.2 Основные параметры оценки сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе**

Стандарты качества услуг для пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе, утвержденных соответствующими распоряжениями ОАО «РЖД». Методика оценки уровня удовлетворенности пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе качеством услуг. Распоряжение ОАО "РЖД" от 19.01.2017 N 107р "Об утверждении СТО РЖД 03.002-2016 "Услуги на железнодорожном транспорте. Правила оценки качества услуг, оказываемых пассажирам" (Вместе со Стандартом).

Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах. ГОСТ Р 58171-2018. ОКС 45.020. Дата введения 1 декабря 2018 года.

#### **Тема 1.3 Вовлеченность сотрудников в процесс сервисного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале и вокзальном комплексе**

Критерии вовлеченности сотрудников в процесс сервисного обслуживания: сотрудник говорит. Информация о рабочем процессе, исходящая от работника, подается исключительно в положительном ключе, можно услышать рекомендации о выборе данной компании в качестве места работы. Работник остается. Сотрудник не планирует уволиться с данного места работы. Работник стремится. Сотрудник показывает исключительный результат в процессе своей

деятельности, стремясь к росту своей результативности, тем самым увеличивая показатели организации в целом. Самостоятельность персонала при отсутствии постоянного контроля со стороны руководства. Инициативность. Энтузиазм.

Идентификация как способность человека – исполнителя услуги к переживанию, согласию, уподоблению с потребителем, постановке себя на его место. Проекция (от лат. *proiectio* – выбрасывание вперед) как перенесение собственных свойств, представлений, состояний, поведения исполнителя услуги на потребителя («Мерить на свой аршин»).

Проекция (от лат. *proiectio* – выбрасывание вперед) как перенесение собственных свойств, представлений, состояний, поведения исполнителя услуги на потребителя («Мерить на свой аршин»).

Социальная перцепция (от лат. *perceptio* – взаимопонимание) как специфика восприятия, понимания и оценки другого человека (потребителя, партнера) в зависимости от прошлого опыта, целей, намерений и т.д.

Эмпатия (от греч. *empathia* – сопереживание) как способность постижения эмоционального состояния, переживаний другого человека.

Аттракция (от лат. *attrahere* – привлекать, притягивать) как возникновение привлекательности одного человека для другого в процессе взаимодействия.

## **Раздел 2. Универсальные компетенции руководителей и сотрудников вокзалов и вокзальных комплексов**

### **Тема 2.1 Деловой этикет и деловые коммуникации при взаимодействии с пассажирами или посетителями вокзалов и вокзальных комплексов**

Речевой этикет в деловом общении. Стандарты делового стиля сотрудника ОАО «РЖД». Внешний облик: макияж, прическа, маникюр, обувь, аксессуары. Ключевые ошибки и запреты при исполнении служебных обязанностей. Этикет деловых подарков. Этикет дистанционных деловых коммуникаций: телефонные деловые коммуникации, деловая переписка по корпоративной электронной почте, общение в социальных медиа ресурсах. Этапы общения с пассажиром и/или клиентом: приветствие, начало и ведение диалога, завершение диалога. Кросскультурные и религиозные особенности делового этикета. Протокольные мероприятия и визиты. Торжественная церемония встречи и проводов на железнодорожном вокзале. Межкультурная коммуникация в деловом общении.

### **Тема 2.2 Формирование коммуникативных навыков, необходимых для продажи платных услуг и сервисов**

Коммуникативная компетентность при обслуживании «трудных» пассажиров и/или посетителей и категории VIP-клиентов. Причины возникновения претензий и конфликтных ситуаций. Техники снижения эмоционального напряжения (личного и пассажира и/или клиента). Умение слушать. Фокус. Профессионализм. Умение чувствовать клиента, невербальные коммуникации. Распознавание манипуляций. Клиентоориентированное противостояние манипуляциям клиента. Эмпатия. Алгоритм работы с жалобами и конфликтами. Управление претензией клиента. Установление и поддержание эффективного контакта с пассажирами и/или клиентами. Использование различных коммуникационных каналов, в том числе социальные сети. Особенности работы с нестандартными запросами пассажиров и/или клиентов. Методы саморегуляции и выхода из стресса.

Психологический портрет VIP-клиента Особенности организации обслуживания пассажиров и/или клиентов категории «VIP». Правила и стандарты, основные алгоритмы работы и коммуникации с пассажирами и/или клиентами категории «VIP» в современных условиях (для бизнес-залов). Требования к качеству обслуживания пассажиров и/или клиентов

категории «VIP». Предоставление премиум-услуг. Особые потребности пассажиров.

### **Тема 2.3 Работа с жалобами и рекламациями**

Внутренние документы ОАО "РЖД", регламентирующие работу с жалобами и рекламациями. Принципы и алгоритм работы с жалобами и рекламациями. Порядок рассмотрения претензий. Порядок предъявления претензий. Особенности претензионной работы в связи с причинением вреда.

### **Тема 2.4 Особенности обслуживания маломобильных групп населения и их сопровождающих**

Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров. Психология и этика обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров. Функционально-технические требования к содержанию обустройств пассажирской инфраструктуры. Оценка доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов.

### **Тема 2.5 Невербальные коммуникации как элемент профайлинга**

Оценка внешнего проявления личности. Положительные жесты. Отрицательные жесты. Жесты агрессии. Наклоны головы. Сигналы глаз. Зрительный контакт. Обман. Речевые особенности.

### **Тема 2.6 Стресс-менеджмент**

Причины профессионального стресса. Проявление стресса на физиологическом, психологическом и эмоциональном уровне. Методики и техники управления стрессом и выхода из стрессовых ситуаций.

## **2.4 Оценка качества освоения программы**

### **2.4.1 Формы аттестации**

Форма **итоговой** аттестации – **зачет** (компьютерное тестирование).

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

### **2.4.2 Оценочные материалы**

#### ***Вопросы к итоговой аттестации (зачету)***

**Вопрос 1.** В чем выражаются «лучшие практики» создания доступной среды на транспорте:

- a. Расширением объема предоставляемых услуг инвалидам на транспорте.
- b. Обеспечением безопасности и комфорта перевозки пассажиров с инвалидностью общественным транспортом.
- c. Увеличением объема продаж специализированной транспортной техники для инвалидов.
- d. Увеличением проведения прокурорских и следственных проверок по поводу фактов неправильно установленных групп инвалидности.

**Вопрос 2.** Визуальные и звуковые средства информации на пассажирских обустройствах должны представлять пассажирам-инвалидам следующие обязательные сведения:

- a. О всех доступных помещениях (билетных кассах, туалетах, залах ожидания, ресторанов, аптек, камер хранения, комнат отдыха) и плане эвакуации в случае пожара.
- b. Всех перечисленных сведениях.
- c. О входах и выходах на пассажирских обустройствах, по маршрутам их следования и о расположении и нумерации мест в вагонах.
- d. О расписании движения, включая отправление и прибытие, с указанием номера платформы и о тарифах перевозки с сопровождающими (провоза их багажа).

**Вопрос 3.** Какие действия не следует выполнять при общении с пассажиром с нарушением органов слуха:

- a. Обращаться к нему ясно и медленно.
- b. Обращаться к нему, наклонив или повернув голову в сторону.
- c. Смотреть в лицо собеседника, используя простые фразы.
- d. Спросить, не будет ли проще при общении переписываться.

**Вопрос 4.** Фактическое место, в котором пассажиру необходимо принять решение о его дальнейшем перемещении к определенному объекту называется

- a. Касса.
- b. Точка принятия решения.
- c. Место скопления указателей.

**Вопрос 5.** В каком документе изложены требования к образованию работников по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)?

- a. В Коллективном договоре организации.
- b. В профессиональном стандарте «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)».
- c. В квалификационных требованиях Единого квалификационного справочника должностей руководителей, специалистов и других служащих.

**Вопрос 6.** Выберите, что из перечисленного относится к невербальному общению:

- a. Рекомендуемые ответы на вопросы пассажира.
- b. Движения тела, кожные реакции.
- c. Выразительность интонации.

**Вопрос 7.** В зале ожидания повышенной комфортности детский уголок, укомплектованный игрушками и настольными играми имеет ....

- a. рекомендовано.
- b. необходимо в обязательном порядке.
- c. в зависимости от спроса.

**Вопрос 8.** Повышает эмоциональное напряжение и провоцирует конфликт

- a. Совет: "Успокойтесь", "Не нервничайте".
- b. Неискренность, формальное сочувствие.
- c. Заинтересованное прояснение ситуации пассажира, желание разобраться в ней.

**Вопрос 9.** Чем опасен выбор стратегии конкуренции в конфликтной ситуации с пассажиром?

- a. Возможностью отстоять важное для себя решение
- b. Испорченным настроением пассажира
- c. Конфликтной ситуацией с пассажиром

**Вопрос 10.** При общении с пассажиром, испытывающим трудности в речи выполнять следующие требования:

- a. Быть готовым к продолжительному разговору, задавая вопросы, требующие коротких ответов или кивка.
- b. Предложить написать необходимую информацию о поездке.
- c. Все перечисленные действия.
- d. Начинать говорить только тогда, когда пассажир уже закончил свою мысль.

Полный перечень вопросов приведён в образовательном ресурсе [sdo.stu.ru](http://sdo.stu.ru).

### **2.4.3 Критерии оценки**

#### ***Критерии оценки итоговой аттестации***

Итоговая аттестация проходит в форме компьютерного тестирования.

Положительная оценка выставляется обучающемуся, если общий балл составил не менее 80 %.

### **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 и информационное обеспечение программы**

Учебно-методические материалы (нормативная документация, видеофильмы, видеоматериалы); электронные образовательные ресурсы (условия доступа к учебной литературе, видеоматериалам и электронным пособиям (ЭИОС СГУПС <http://sdo.stu.ru/>)).

#### ***Литература***

1. Стратегия развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года: распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.06.2008 № 877р.
2. Стандарт качества ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № СТК ЦЛ 1.01.012 (ред. от 12.12.2016) "Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах третьего класса" (утв. Распоряжением ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № 3213р).
3. Стандарт качества ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № СТК ЦЛ 1.01.011 (ред. от 12.12.2016). "Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах первого класса" (утв. распоряжением ОАО "РЖД" от 31.12.2015 г. № 3213р).
4. Стандарт качества ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № СТК ЦЛ 1.01.010 (ред. от 12.12.2016). "Стандарт качества услуг, предоставляемых на внеклассных вокзальных комплексах" (утв. распоряжением ОАО "РЖД" от 31.12.2015 № 3213р).

5. Распоряжение ОАО «РЖД» от 19.01.2017 № 107р. «Об утверждении СТО РЖД 03.002-2016 «Услуги на железнодорожном транспорте. Правила оценки качества услуг, оказываемых пассажирам» (Вместе со Стандартом).

6. ГОСТ 33942 Услуги на железнодорожном транспорте. Обслуживание пассажиров. Термины и определения.

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

8. Профессиональный стандарт 17.048 «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.09.2020 № 641н, зарегистрировано в Минюсте России 20.10.2020 № 60472).

9. Профессиональный стандарт 17.062 «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)» (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 октября 2022 года №666н, зарегистрировано в Минюсте России 18.11.22 № 71021).

#### **Перечень интернет-ресурсов**

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

### **3.2 Материально-техническое оснащение**

Аудитория для проведения тренингов, аудитория для проведения лекций, оснащенная: компьютером, мультимедийным оборудованием, экраном, доской, флип-чартом и материалами для проведения кейсов (листы флип-чарта, маркеры, рабочие тетради), персональные компьютеры для слушателей. При проведении занятий в режиме онлайн-трансляций используются программы для видеоконференций.


### **3.3 Кадровое обеспечение**

Реализация программы обеспечивается преподавательским составом из числа докторов и кандидатов наук кафедр СГУПС «Профессиональное обучение, педагогика и психология», «Социальная психология управления» а также ведущих специалистов и практиков компании, организаций

## **СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

#### **Программа составлена:**

Специалист по учебно-методической работе УОО ИПТТиПК

 — О.В. Соболева

#### **Программа согласована:**

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

 — О.А. Савочкина