

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

СОГЛАСОВАНО:

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



А.В. Рассказов

(подпись)

« 3 » июля 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе СГУПС



А.А. Новоселов

(подпись)

« 3 » июля 2023 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

Программа повышения квалификации

Оказание дополнительных услуг на железнодорожном вокзале

Новосибирск
2023г.

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа повышения квалификации «Оказание дополнительных услуг на железнодорожном вокзале» 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»; распоряжением ОАО «РЖД» от 19.01.2016 г. № 86 р об утверждении локального акта «Положение о требованиях к дополнительным профессиональным программам, заказываемым ОАО «РЖД».

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

При разработке программы учитывались требования квалификационных характеристик должностей руководителей, специалистов и других служащих ОАО «РЖД», утвержденных распоряжением ОАО «РЖД» от 31 мая 2017 г. № 1041.

1.1 Цель реализации программы

Целью реализации программы является получение новых или совершенствование имеющихся профессиональных компетенций по вопросам оказания дополнительных услуг на железнодорожном вокзале.

Перечень профессиональных компетенций, формирующихся и совершенствующихся в рамках имеющейся квалификации:

- способность руководствоваться нормативно-правовыми актами, регулирующими предоставление дополнительных услуг пассажирам на железнодорожных вокзалах;
- способность организовать работу и контроль структурных подразделений и сотрудников по вопросам предоставления дополнительных услуг пассажирам на железнодорожных вокзалах.

В рамках программы повышения квалификации «Оказание дополнительных услуг на железнодорожном вокзале» формируется профессиональная компетенция – ответственность за результат.

1.2 Планируемые результаты обучения

При изучении программы обучающиеся получают теоретические знания и практические умения в области предоставления дополнительных услуг пассажирам на железнодорожных вокзалах.

В результате освоения программы обучающиеся должны:

знать:

- порядок размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзала;
- порядок оказания услуги по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса;
- порядок оказания услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале;
- порядок оказания услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале;
- требования по вопросам материальной ответственности работников железнодорожного вокзала;

уметь:

– формировать отчетность по предоставлению услуг на железнодорожном вокзале;

владеть:

– навыками предоставления дополнительных услуг пассажирам на железнодорожных вокзалах.

1.3 Категория обучающихся, требование к образованию

К освоению дополнительных профессиональных программ допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие высшее образование.

1.4 Форма, трудоёмкость обучения, срок освоения программы

Форма обучения: очная.

Трудоёмкость обучения: 16 академических часов.

Срок освоения программы: 2 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 «Оказание дополнительных услуг на железнодорожном вокзале»

№ п/п	Наименование тем	Трудо- ёмкость (час.)	В том числе:		Формы аттеста- ции
			Лекции	Практические занятия	
1-й день					
1	Порядок размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзала	2	2		
2	Услуги по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса	2		2	
3	Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале	2	2		
4	Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале	2	2		
2-й день					
5	Формирование отчетности по предоставлению услуг на железнодорожном вокзале	4	2	2	
6	Требования по вопросам материальной ответственности работников железнодорожного вокзала	2	2		
	Итоговая аттестация	2			2 зачет
	Итого часов по программе	16	10	4	2

2.2 Календарный учебный график

№ п/п	НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ	Трудоёмкость по учебным дням (Д) ¹⁾ , час.		Итого
		Контактная работа		
		Д ₁	Д ₂	
1	Порядок размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзала	2		2
2	Услуги по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса	2		2
3	Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале	2		2
4	Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале	2		2
5	Формирование отчетности по предоставлению услуг на железнодорожном вокзале		4	4
6	Требования по вопросам материальной ответственности работников железнодорожного вокзала		2	2
	Итоговая аттестация (зачёт)	–	2	2
	Итого часов по программе	8	8	2

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

2.3 РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Тема 1. Услуги размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на железнодорожном вокзале

Перечень услуг размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на железнодорожном вокзале. Общие требования к услугам размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на железнодорожном вокзале. Порядок долгосрочного размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзала. Перечень документов, необходимых пассажиру для размещения. Льготы, предоставляемые при размещении. Порядок и способы информирования об услуге. Права и обязанности Клиента при нахождении в КДО.

Тема 2. Услуги по парковке личного автотранспорта на территории вокзального комплекса

Обязанностями держателя бизнес-процесса по оказанию услуг платной парковки на территории вокзального комплекса. Обязанности пользователя услуги платной парковки на территории вокзального комплекса. Норма площади, рекомендуемая для одного машино-места на открытой парковке личного автотранспорта, в зависимости от способа расстановки автомобилей. Размещение информации об оказании услуг по парковке личного автотранспорта посетителей железнодорожного вокзала. Порядок оказания услуг по парковке личного автотранспорта посетителей железнодорожного вокзала. Перечень журналов, бланков требуемых к ведению/организации работы при оказании услуги. Правила их заполнения.

Тема 3. Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале

Требования к перемещаемой ручной клади. Габариты ручной клади. Перемещение ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале вручную и на тележке. Распределение носильщиков багажа по зонам обслуживания. Обязанности и зона ответственности носильщиков. Размещение информации по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале. Порядок оказания услуг по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале. Обязанности работника в начале смены, в течение смены, в конце смены.

Тема 4. Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале

Технология оказания услуги по хранению ручной клади. Рекомендуемые число и вместимость стеллажей СКХ и ячеек АКХ, необходимых для оказания услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на конкретном вокзальном комплексе. Требования к ручной клади и вещам, принимаемым на хранение. Содержание обязательной информации об услуге по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале. Порядок оказания услуг по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале. Порядок работы с невостребованной ручной кладью.

Тема 5. Формирование отчетности по предоставлению услуг на железнодорожном вокзале

Перечень отчетов по предоставлению услуг. Распределение ответственности по направлению отчетов. Образцы отчетов. Формы отчетности электронного вида. Формы отчетов на бумажном носителе. Сроки предоставления отчетов. Ответственность дежурного персонала. Ответственность начальника вокзала. Формы отчетов, направляемых в электронном виде. Формы отчетов, направляемых на бумажном носителе.

Тема 6. Требования по вопросам материальной ответственности работников железнодорожного вокзала

Виды материальной ответственности. Положение о материальной ответственности. Требования по вопросам материальной ответственности работников железнодорожного вокзала. Виды ответственности. Обзор судебной практики по вопросам материальной ответственности. Порядок возмещения убытков в случае нанесения материального ущерба компании.

2.4 Оценка качества освоения программы

2.4.1 Формы аттестации

Форма итоговой аттестации – «зачет» (устный).

Зачёт может проводиться в форме тестирования или в устной форме.

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

2.4.2 Оценочные материалы

Перечень вопросов для итоговой аттестации (зачёта)

1. Перечень услуг размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на железнодорожном вокзале.
2. Общие требования к услугам размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей на железнодорожном вокзале.
3. Порядок долгосрочного размещения пассажиров железнодорожного транспорта и посетителей железнодорожного вокзала.
4. Перечень документов, необходимых пассажиру для размещения.
5. Льготы, предоставляемые при размещении.
6. Порядок и способы информирования об услуге Права и обязанности Клиента при нахождении в КДО.
7. Обязанностями держателя бизнес-процесса по оказанию услуг платной парковки на территории вокзального комплекса.
8. Обязанности пользователя услуги платной парковки на территории вокзального комплекса.
9. Размещение информации об оказании услуг по парковке личного автотранспорта посетителей железнодорожного вокзала.
10. Порядок оказания услуг по парковке личного автотранспорта посетителей железнодорожного вокзала.

11. Перечень журналов, бланков требуемых к ведению/организации работы при оказании услуги. Правила их заполнения.

12. Услуги по перемещению ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном вокзале.

13. Услуги по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на железнодорожном вокзале.

14. Перечень отчетов по предоставлению услуг. Распределение ответственности по направлению отчетов.

15. Требования по вопросам материальной ответственности работников железнодорожного вокзала.

2.4.3 Критерии оценки

Критерии оценки зачёта (устного):

«**Зачтено**» ставится, если обучающийся даёт развёрнутый ответ на один из вопросов, приведённых выше, сообщение связанное, логически последовательное, владеет основными терминами и понятиями изученной программы.

«**Не зачтено**» ставится, если обучающийся демонстрирует частичные знания по вопросу, допускает серьезные ошибки 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. 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. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров

железнодорожным транспортом, утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 28.08.2020 №1827/р.

3. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта, утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 23.12.2020 №2868/р.

4. Приказ Минтранса РФ от 06.11.2015 № 329 «Об утверждении порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования»

5. ГОСТ Р 58171-2018 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров на вокзальных комплексах», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 08.04.2021г. №750/р.

6. Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 23.09.2020г. №2072/р.

7. Порядок взаимодействия Центра содействия Мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 25.10.2021г. №2289/р.

8. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров, утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 18.11.2022 №2977/р.

9. Ст.15 Федерального закона «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 № 181-ФЗ.

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

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

12. СТК ЦП 1.01.010 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на внеклассных вокзальных комплексах» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 321 Зр).

13. СТК ЦЛ 1.01.011 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах первого класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 321 Зр).

14. СТК ЦЛ 1.01.009 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах второго класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 марта 2015 г. № 818р).

15. СТК ЦЛ 1.01.012 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах третьего класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 31 декабря 2015 г. № 321 Зр).

16. СТК ЦЛ 1.01.013 «Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзальных комплексах четвертого класса» (распоряжение ОАО «РЖД» от 30 декабря 2015 г. №3174р).

Информационное обеспечение программы

1. <http://jd-doc.ru> – Железнодорожные документы – Доступ свободный.
2. <http://rzd.ru> – Официальный сайт ОАО «РЖД» – Доступ свободный.

3. <https://ndou119rzd.ru/wp-content/uploads/2021/09/metodich-posobie-kodeks.pdf> – Методическое пособие по деловому этикету в аппарате управления ОАО «Российские железные дороги».

4. https://bstudy.net/977115/tehnika/uslugi_passazhiram_posetityam_zheleznodorozhnom_vokzalnom_komplekse#327

5. <https://e.lanbook.com> – Электронно-библиотечная система СГУПС

3.2 Материально-техническое оснащение

Лекционные занятия проводятся в аудитории, которая оснащена мультимедийным оборудованием, компьютером, компьютерными колонками, экраном, доской или флипчартом.

3.3 Кадровое обеспечение

Реализация программы обеспечивается преподавательским составом из числа преподавателей профилирующих кафедр СГУПС: «Логистика, коммерческая работа и подвижной состав», «Социальная психология управления», а также ведущих специалистов и практиков компаний, организаций.

РАЗРАБОТЧИКИ 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