

**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

« 04 » \_\_\_\_\_ *июль* 2025 г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

Проректор по учебной работе СГУПС

 \_\_\_\_\_ А.А. Новоселов

« 04 » \_\_\_\_\_ *июль* 2025 г.



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
**Программа повышения квалификации**

**Обеспечение доступности вокзальных комплексов  
для маломобильных пассажиров**

Новосибирск  
2025г.

## 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

Программа «Обеспечение доступности вокзальных комплексов для маломобильных пассажиров» разработана на основании Лицензии № 2140, выданной СГУПС 17 мая 2016г., на осуществление образовательной деятельности (Приложение 1.4).

Программа разработана в соответствии с приказом Министерства науки и высшего образования Российской Федерации от 24.03.2025 № 266 «Об утверждении порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам» (вступает в силу с 01.09.2025), с учетом потребности открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») в дополнительном профессиональном образовании работников.

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативным актам РФ и локальным актам ОАО «РЖД».

При разработке программы учитывался профессиональный стандарт № 935 «Работник по организации обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта» (утверж. приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 11 марта 2024 г. N 100н).

В рамках программы повышения квалификации развиваются корпоративные компетенции – клиентоориентированность, качество и безопасность (управление исполнением и организация рабочего процесса)

**Вид профессиональной деятельности:** руководство работой и координация работы подразделений железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса.

**Основная цель вида профессиональной деятельности:** обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса.

### **Обобщенная трудовая функция:**

1) оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены. **Код: А. Уровень квалификации 5.**

2) оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены. **Код: В. Уровень квалификации 5.**

### **1.1 Цель реализации программы**

Целью реализации программы является совершенствование компетенций сотрудников железнодорожных вокзалов, связанных с обслуживанием маломобильных пассажиров, необходимых для выполнения своих трудовых функций и осуществления трудовых действий.

### **1.2 Планируемые результаты обучения**

В ходе освоения программы обучающиеся совершенствуют профессиональные компетенции в сфере обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожных вокзалах.

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

##### ***знать:***

– основные требования по обслуживанию маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте, установленные федеральным законодательством и нормативно-правовыми актами ОАО «РЖД»;

– основные требования по обслуживанию маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте, установленные федеральным законодательством и нормативно-правовыми актами ОАО «РЖД»;

– нормативно-правовую базу, регулиующую обслуживание маломобильных пассажиров;

**уметь:**

– обеспечивать надлежащее обслуживание маломобильных пассажиров на инфраструктурных объектах железнодорожного транспорта;

– оказывать ситуационную помощь маломобильным пассажирам при нестандартных ситуациях;

– организовать рабочие процессы для выполнения всех видов работ с максимальной безопасностью для маломобильных пассажиров.

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

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются сотрудники железнодорожных вокзалов, связанные с обслуживанием пассажиров, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование или получающие высшее образование.

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

**Форма обучения:** очно-заочная.

**Трудоёмкость обучения:** 28 академических часов, 16 часов – очное обучение, 12 часов – заочное (электронное обучение, с применением дистанционных образовательных технологий).

**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

#### «Обеспечение доступности вокзальных комплексов для маломобильных пассажиров»

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудо- ёмкость (час.)	В том числе		Форма аттеста- ции
			практические занятия, тренинги	электронное обучение с применением ДОТ	
<b>1-й и 2-й дни (заочное) и 3-й день (очное)</b>					
1	<b>Обслуживание инвалидов и маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте</b>	16	4	12	
1.1	Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров	4	–	4	
1.2	Группы инвалидов Барьеры на транспорте для инвалидов и маломобильных пассажиров	6	2	4	
1.3	Психология и этика обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров	6	2	4	
<b>3-й и 4-й дни</b>					
2	<b>Действия в нестандартных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи</b>	10	10	–	
2.1	Функционально-технические требования к содержанию обустройств пассажирской инфраструктуры. Оценка доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов	2	2	–	
2.2	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи	8	8	–	
	<b>Итоговая аттестация</b>	2	–	–	2 Зачёт
	<b>Итого часов по программе</b>	<b>28</b>	<b>14</b>	<b>12</b>	<b>2</b>

## 2.2 Календарный учебный график

№ п/п	Наименование тем	Трудоёмкость по учебным дням (Д), час.				ИТОГО
		СРО (в т.ч. электронное обучение или ДОТ)		Контактная работа		
		Д <sub>1</sub>	Д <sub>2</sub>	Д <sub>3</sub>	Д <sub>4</sub>	
1.1	Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров	4				4
1.2	Группы инвалидов. Барьеры на транспорте для инвалидов и маломобильных пассажиров	2	2	2		6
1.3	Психология и этика обслуживания инвалидов и маломобильных пассажиров		4	2		6
2.1	Функционально-технические требования к содержанию обустройств пассажирской инфраструктуры. Оценка доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов			2		2
2.2	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи			2	6	8
	<b>Итоговая аттестация (зачёт)</b>				2	2
	<b>Итого часов по программе</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>28</b>

## 2.3 Рабочая программа

**Модуль 1. Обслуживание маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте**

**Тема 1.1 Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров. Государственная программа РФ «Доступная среда»**

Основные положения и принципы Конвенции о правах инвалидов по обеспечению прав инвалидов на доступные объекты и услуги пассажирского транспорта. Требования Федеральных законов № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Права инвалидов на доступ к объектам и услугам транспорта и на получение «ситуационной помощи». Участники процесса организации доступной среды для инвалидов и маломобильных пассажиров на пассажирском транспорте. Ответственность должностных и юридических лиц за нарушения, связанные с обслуживанием маломобильных пассажиров и инвалидов за причиненный им вред при оказании транспортных услуг. Требования к оформлению Паспорта доступности.

Права общественных организаций инвалидов по защите прав инвалидов на доступные услуги и объекты пассажирского транспорта.

Цели и задачи государственной программы РФ «Доступная среда». Этапы реализации. Анализ результатов реализации программы. Обязанности организаций железнодорожного транспорта по обеспечению доступа инвалидов к объектам и услугам. Влияние реализации программы на работу учреждений инфраструктуры.

## **Тема 1.2 Группы инвалидов. Барьеры на транспорте для инвалидов и маломобильных пассажиров**

Классификация групп инвалидов, определение скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп инвалидов и маломобильных пассажиров. Понятие и причины возникновения инвалидности. Термины и определения «инвалид», «лицо с ограниченными возможностями здоровья», «маломобильные граждане» и др. Определение барьеров для каждой группы инвалидов: по зрению, по слуху, по опорно-двигательному аппарату, в т.ч. перемещающихся на креслах-колясках. Требования к организации обслуживания маломобильных пассажиров при оказании транспортных услуг.

## **Тема 1.3 Психология и этика обслуживания маломобильных пассажиров**

Нозологические группы инвалидов. Характеристика типичных нарушений у инвалидов разных нозологических групп. Распоряжение ОАО «РЖД» от 27 августа 2013г. №1835р «Об утверждении и вводе в действие Правил по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте».

Психология и этика обслуживания людей, испытывающих трудности при передвижении.

Особенности обслуживания пассажиров – инвалидов с нарушением слуха, с нарушением функций вестибулярного аппарата, с задержкой моторного и психического развития, с нарушением речи, памяти, внимания, мышления, общения и др.

Порядок и специфика общения и сопровождения пассажиров с нарушением слуха. Оборудование, используемое инвалидами по слуху (назначение, правила технической эксплуатации). Психология и этика обслуживания маломобильных пассажиров с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки-поводыря.

Оборудование, используемое инвалидами по зрению (назначение, правила технической эксплуатации). Порядок сопровождения слепых и слабовидящих, в том числе с собакой-поводырем.

Психология и этика обслуживания пассажиров с нарушениями опорно-двигательного аппарата, в т. ч. использующих инвалидную коляску.

Классификации пассажиров с нарушением опорно-двигательного аппарата. Потребности в «ситуационной помощи» пассажиров с нарушениями опорно-двигательного аппарата. Оборудование, используемое инвалидами с нарушениями опорно-двигательного аппарата (назначение, правила технической эксплуатации). Специфика сопровождения таких пассажиров. Правила к обращению с пассажиром, использующим для передвижения инвалидную коляску.

Психология и этика обслуживания маломобильных пассажиров с нарушением интеллекта и нарушением внешности.

Классификации инвалидов с нарушением интеллекта. Особенности сопровождения и общения с пассажирами с нарушением интеллекта. Потребности в «ситуационной помощи» инвалидов с нарушением интеллекта. Вербальные и невербальные средства общения. Специфика вербального общения с инвалидами с умственным расстройством.

## **Модуль 2. Действия в нестандартных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи**

**Тема 2.1 Функционально-технические требования к содержанию обустройств пассажирской инфраструктуры. Оценка доступности объектов транспортной инфраструктуры для инвалидов**

Информационно-навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров и инвалидов в зависимости от категории инвалидности. Общие требования к информационно-навигационным системам. Визуальная и звуковая информация, тактильные знаки и указатели. Порядок их размещения на объектах пассажирской инфраструктуры.

Функционально-технические требования к содержанию пассажирских устройств на автовокзалах, станциях, остановочных пунктах. Проектные решения по приспособлению объектов пассажирской инфраструктуры для маломобильных пассажиров и инвалидов.

Методика оценки доступности для МГН объектов и услуг наземной инфраструктуры и пассажирских транспортных средств. Методика проведения паспортизации доступности для МГН объектов и услуг общественного транспорта.

## **Тема 2.2 Действия в нестандартных ситуациях. Оказание первой медицинской помощи**

Виды нестандартных ситуаций у пассажиров с разными видами инвалидности. Технологии оказания «ситуационной помощи» различным видам инвалидов. Проведение инструктажа ответственным работником. Профессиональные действия работников при возникновении нестандартных ситуаций.

### **2.4 Оценка качества освоения программы**

#### **2.4.1 Формы аттестации**

Форма итоговой аттестации – зачёт (тестирование).

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

#### **2.4.2 Оценочные материалы**

##### *Перечень вопросов к итоговой аттестации*

Вопрос 1. Какие требования Федерального закона №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» направлены на создание условий для их свободного доступа к объектам социальной инфраструктуры:

- а) беспрепятственного пользования общественным транспортом и транспортными коммуникациями, средствами связи и информации;
- б) разработку и производство транспортных средств общего пользования только после согласования с органами исполнительной власти субъектов РФ и учета мнения общественных объединений инвалидов;
- в) проведение мероприятий по приспособлению объектов социальной инфраструктуры для доступа к ним инвалидов и использования их;
- г) *все перечисленные требования.*

Вопрос 2. Принципами Конвенции ООН о правах инвалидов являются:

- а) уважение достоинства, личная самостоятельность, включая свободу делать свой собственный выбор;
- б) не дискриминация, полное и эффективное вовлечение и включение в общество, равенство возможностей и доступность;
- в) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- г) *все перечисленные принципы.*

Вопрос 3. Какие меры должны быть приняты транспортной компанией, если действующие объекты пассажирской инфраструктуры невозможно полностью приспособить для доступности инвалидов:

а) обеспечить проведение мероприятий по приспособлению объектов инфраструктуры для доступа к ним инвалидов;

б) *согласовать с общественными объединениями инвалидов меры, обеспечивающие удовлетворение минимальных потребностей инвалидов;*

в) разработать проектные решения на новое строительство объектов при согласовании с органами исполнительной власти субъектов РФ и учетом мнения общественных объединений инвалидов;

г) все перечисленные меры.

Вопрос 4. Какие требования к обслуживающему персоналу направлены на обеспечение транспортной доступности для маломобильных пассажиров:

а) формирование современной культуры по обслуживанию маломобильных пассажиров;

б) привлечение общественных организаций инвалидов к подготовке персонала для понимания работниками потребностей различных категорий инвалидов в помощи;

в) подготовка персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров;

г) *все изложенные требования.*

Вопрос 5. Что относится к маршрутам без препятствий для маломобильных пассажиров и инвалидов, которые прокладывают по кратчайшим направлениям:

а) остановки общественного транспорта;

б) *входы и выходы с доступом для инвалидов и иных маломобильных пассажиров на вокзальные комплексы, справочно-информационные службы, информационные стойки и табло, пункты помощи пассажирам;*

в) средства передвижения;

г) все перечисленные объекты.

Вопрос 6. Какие пассажиры относятся к категории маломобильных пассажиров:

а) люди с инвалидностью;

б) люди с временно ограниченными возможностями здоровья с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения;

в) люди с младенцами (дети в возрасте до 1 года);

г) *все перечисленные*

Вопрос 7. Какие категории граждан относятся к маломобильным группам населения:

а) инвалиды и люди с временным нарушением здоровья;

б) инвалиды, беременные женщины и люди с временным нарушением здоровья;

в) *инвалиды, беременные женщины, люди с временным нарушением здоровья, люди старших возрастов, люди с детскими колясками;*

г) инвалиды и люди с детскими колясками.

Вопрос 8. На каждой стоянке автотранспортных средств около предприятий сферы услуг для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства, выделяются бесплатно не менее:

а) 5 процентов мест;

- б) 10 процентов мест;
- в) 15 процентов мест;
- г) 20 процентов мест.

Вопрос 9. При разметке места для стоянки автотранспортных средств инвалидов (со знаком «инвалид» предусматривать возможность создания безопасной зоны сбоку и сзади машины не менее:

- а) 1,0 м;
- б) 1,1 м.;
- в) 1,2 м.;
- г) 1,5 м.

Вопрос 10. Административная ответственность юридического лица за нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках мест для автотранспортных средств инвалидов (Ст. 5.43 КоАП РФ):

- а) штраф от 10 до 20 тыс. руб.;
- б) штраф от 15 до 25 тыс. руб.;
- в) штраф от 20 до 30 тыс. руб.)
- г) *штраф от 30 до 50 тыс. руб.*

Вопрос 11. Визуальные и звуковые средства информации на пассажирских обустройствах должны представлять пассажирам-инвалидам следующие обязательные сведения:

- а) о входах и выходах на пассажирских обустройствах, по маршрутам их следования и о расположении и нумерации мест в вагонах;
- б) о всех доступных помещениях (билетных касс, туалетов, залов ожидания, ресторанов, аптек, камер хранения, комнат отдыха) и плане эвакуации в случае пожара;
- в) о расписании движения, включая отправление и прибытие, с указанием № платформ и о тарифах перевозки с сопровождающими (провоза их багажа);
- г) *всех перечисленных сведений.*

Вопрос 12. Предупреждающие наземные тактильные указатели с рифами, выполненными в шахматном порядке должны размещаться:

- а) при изменении направления движения;
- б) *перед опасным участком;*
- в) во всех названных случаях;
- г) перед информационными объектами.

Вопрос 13. Ширину пути движения инвалидов на креслах-колясках допускается снижать в стесненных условиях до:

- а) 2,0 м.;
- б) 1,2 м.;
- в) 1,0 м.;
- г) 0,9 м.

Вопрос 14. Как распознать незрячего пассажира:

- а) использует темные очки;
- б) по осторожной походке;

- в) использует белую трость;
- г) с учетом каждого из перечисленных признаков.

Вопрос 15.

Расстояние между поручнями пандуса следует принимать:

- а) 0,75-1,2 м.;
- б) 0,9 м.;
- в) 1,0 м.;
- г) 0,9-1,0 м.

Вопрос 16. Стеклопанные двери для защиты от столкновения с ними инвалида должны иметь:

- а) яркую контрастную маркировку;
- б) систему звукового предупреждения о столкновении;
- в) ограждение;
- г) механизм блокирования двери в открытом состоянии.

Вопрос 17. Что относится к беспрепятственному доступу инвалидов к объектам пассажирской инфраструктуры:

- а) возможность их передвижения в сопровождении в транспортном средстве;
- б) возможность их самостоятельного передвижения по объектам пассажирской инфраструктуры;
- в) все перечисленное;
- г) возможность их передвижения в сопровождении только по прилегающей территории объекта пассажирской инфраструктуры.

Вопрос 18. Какой установлен размер штрафа за нарушение руководителем организации или иным должностным лицом, ответственным за эксплуатацию транспортных средств, предусматривающих их обслуживание, доступных для инвалидов (ст. 11.24 КоАП РФ):

- а) штраф от 1 до 2 тыс. руб.;
- б) штраф от 3 до 4 тыс. руб.;
- в) штраф от 2 до 3 тыс. руб.;
- г) штраф от 1,5 до 2,5 тыс. руб.

Вопрос 19. Какие условия необходимо выполнять при передвижении с инвалидной коляской:

- а) не облакачиваться на коляску;
- б) не толкать без разрешения пассажира;
- в) при передвижении коляски, сначала катить ее медленно;
- г) все перечисленные условия.

Вопрос 20. К визуальным устройствам и средствам информации, используемым для вспомогательного управления движением инвалидов относятся (СП 136.13330.2012 п.10.2.1):

- а) цветографические указатели и знаки, в том числе цветная разметка и цвет элементов оборудования;
- б) щиты, стенды, электронные информационные табло, мониторы, дисплеи;
- в) тактильные таблички и схемы с рельефным шрифтом;
- г) все перечисленные устройства.

Вопрос 21. Какие действия не следует выполнять при общении с пассажиром с нарушением органов слуха:

- а) обращаться к нему ясно и медленно
- б) спросить, не будет ли проще при общении переписываться;
- в) смотреть в лицо собеседника, используя простые фразы;
- г) обращаться к нему, наклонив или повернув голову в сторону.

Вопрос 22. Что означает представленная пиктограмма:



- а) доступность для инвалидов на колясках;
- б) доступность для пассажиров с детьми;
- в) доступность для инвалидов всех категорий;
- г) доступность для инвалидов по слуху.

Вопрос 23. Расстояние в свету между поручнем и стеной должно быть не менее \_\_\_ м для стен с гладкими поверхностями и не менее \_\_\_ м для стен с шероховатыми поверхностями:

- а) Расстояние в свету между поручнем и стеной должно быть не менее 0,045 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,06 м для стен с шероховатыми поверхностями.
- б) Расстояние в свету между поручнем и стеной должно быть не менее 0,035 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,04 м для стен с шероховатыми поверхностями.
- в) Расстояние в свету между поручнем и стеной должно быть не менее 0,030 м для стен с гладкими поверхностями и не менее 0,035 м для стен с шероховатыми поверхностями.

Вопрос 24. При обслуживании пассажиров из числа инвалидов работники объекта инфраструктуры не должны:

- а) распаковывать или хранить личные вещи пассажира;
- б) все перечисленное;
- в) оказывать медицинскую помощь;
- г) принимать денежные средства с целью передачи для оплаты услуг транспорта.

Вопрос 25. За нарушение юридическим лицом ст. 5.43 КоАП РФ, выраженное в невыделении на автомобильных парковках мест транспортным средствам инвалидов установлена административная ответственность:

- а) штраф от 15 до 25 тыс. руб.;
- б) штраф от 10 до 20 тыс. руб.;
- в) штраф от 30 до 50 тыс. руб.;
- г) штраф от 20 до 30 тыс. руб.

Вопрос 26. Назовите участников процесса формирования доступной среды для инвалидов в РФ:

- а) Федеральные органы исполнительной власти;

- б) органы исполнительной власти субъектов РФ;
- в) организации независимо от организационно-правовых форм и форм собственности;
- г) общественные объединения инвалидов;
- д) *все вышеприведенные участники.*

Вопрос 27. Если на объекте пассажирской инфраструктуры установлены турникеты, какое их количество должно быть доступно для инвалидов в кресле-коляске:

- а) *не менее одного;*
- б) 10% от общего числа;
- в) не менее двух;
- г) 50% от общего числа.

Вопрос 28. Какая административная ответственность установлена для юридического лица за уклонение от исполнения требований к обеспечению условий доступности инвалидов к объектам транспортной и социальной инфраструктур (КоАП РФ ст.9.13):

- а) штраф от 15 до 25 тыс. руб.;
- б) *штраф от 20 до 30 тыс. руб.;*
- в) штраф от 20 до 50 тыс. руб.;
- г) штраф от 10 до 20 тыс. руб..

Вопрос 29. Укажите нормативные размеры машино-места для стоянки (парковки) транспортного средства инвалида на кресле-коляске (ширина x глубина):

- а) 3,6 x 6,0 м.;
- б) 3,8 x 6,5 м.;
- в) 3,2 x 6,5 м.;
- г) 2,4 x 5,0 м.

Вопрос 30. Проектные решения по приспособлению объектов инфраструктуры для инвалидов должны обеспечивать:

- а) *достижимость ими кратчайшим путем мест целевого посещения и беспрепятственного перемещения внутри здания и на территории;*
- б) безопасности путей движения, эвакуации в безопасную зону;
- в) *все перечисленные условия;*
- г) своевременного получения качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, получать услуги и др.

Вопрос 31. В чем выражаются «лучшие практики» создания доступной среды на транспорте:

- а) *обеспечение безопасности и комфорта перевозки пассажиров с инвалидностью общественным транспортом;*
- б) увеличение проведения прокурорских и следственных проверок по поводу фактов неправильно установленных групп инвалидности;
- в) увеличение объема продаж специализированной транспортной техники для инвалидов;
- г) расширение объема предоставляемых услуг инвалидам на транспорте.

Вопрос 32. Приборы для открывания и закрытия дверей, горизонтальные поручни, ручки, рычаги, краны и кнопки аппаратов и прочие устройства, которыми могут воспользоваться инвалиды внутри здания, следует устанавливать на высоте от уровня пола:

- а) 0,85-1,1 м.;
- б) 1,0 м.;
- в) 1,0-1,2 м.;
- г) не выше 1,5 м.;

Вопрос 33. На кромках посадочной стороны перрона следует применять:

- а) тактильные наземные указатели;
- б) предупредительные сигнальные полосы вдоль краев платформы и тактильные наземные указатели;
- в) предупредительные сигнальные полосы вдоль краев платформы.

Вопрос 34. Наземные тактильные указатели для слабовидящих пассажиров следует обустраивать на объектах инфраструктуры:

- а) перед лифтами, дверными проемами и лестницами;
- б) перед дверными проемами и лестницами;
- в) перед пандусами;
- г) перед лифтами.

Вопрос 35. Какие компетенции специалиста в сфере обслуживания инвалидов на транспорте относятся к профессиональным?

- а) работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями услуг;
- б) обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов;
- в) осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

Вопрос 36. Продольный уклон путей движения, по которому возможен самостоятельный проезд инвалидов на креслах-колясках, не должен превышать:

- а) 100‰ (1:10)
- б) 20 ‰ (1:50)
- в) 50 ‰ (1:20)
- г) 75‰ (1:13)

Вопрос 37. В пределах лестниц контрастным цветом выделяют:

- а) все ступени на их поверхности и подступенки;
- б) первую и последнюю ступени лестницы, включая подступенки;
- в) первую и последнюю ступени в каждом марше;
- г) боковые части всех ступеней и подступенки первой и последней ступеней каждого марша.

Вопрос 38. На объектах инфраструктуры высота размещения нижней части окошек касс и справочных для посетителей на креслах-колясках, а также габариты проема (ширина x высота x глубина) для размещения их ног должны составлять:

- а) низ окошек - не более 0,85 м, габариты для ног - 0,75x0,75x0,49 м;

- б) низ окошек - не более 0,75 м, габариты для ног - 0,75x0,75x0,7 м;
- в) низ окошек - не более 1,0, габариты для ног - 0,8x0,75x0,5 м;
- г) низ окошек - не более 0,9 м, габариты для ног - 0,7x0,7x0,5 м.

Вопрос 39. Размещение информационной мнемосхемы при входах в здания массового посещения, в т.ч. на вокзалы:

- а) необязательно;
- б) осуществляется в здании с правой стороны на расстоянии 3-5 м по ходу движения;
- в) осуществляется справа перед входом в здание, не далее 3 м.;
- г) осуществляется в здании с левой стороны на расстоянии 2-3 м по ходу движения.

Вопрос 40. Инвалид передвигается в коляске. Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома. Обозначается буквенным кодом:

- а) буква В;
- б) буква С;
- в) буква Е;
- г) буква М.

Вопрос 41. Инвалид слепой и слабовидящий ограничен в ориентации. Нуждается в помощи (сопровождение) посторонних лиц (персонала) вне дома. Обозначается буквенным кодом:

- а) буква В;
- б) буква С;
- в) буква Е;
- г) буква М.

Вопрос 42. Инвалид ограничен в самообслуживании (безрукий либо не действует руками). Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) в самообслуживании и других ручных действиях вне дома. Обозначается буквенным кодом:

- а) буква В;
- б) буква С;
- в) буква Е;
- г) буква М.

Вопрос 43. Инвалид слепоглухой, значительно ограничен в ориентации. Нуждается в сопровождении лицом осуществляющим помощь, вне дома. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах тифлосурдопереводчика. Обозначается буквенным кодом:

- а) буква В;
- б) буква Е;
- в) буква К;
- г) буква М.

Вопрос 44. Инвалид глухонемой или глухой. При формальных взаимоотношениях вне дома нуждается в услугах сурдопереводчика. Обозначается буквенным кодом:

- а) буква В;
- б) буква С;
- в) буква Е;

г) буква М.

Вопрос 45. При посещении инвалидом с буквенным кодом «В» социально значимого объекта, ситуационная помощь инвалиду с кодом В должна включать:

а) в учреждении выделяется сотрудник (способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж;

б) на входе в учреждение инвалида должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения;

в) все выше перечисленное.

Вопрос 46. При посещении инвалидом с буквенным кодом «С» социально значимого объекта, ситуационная помощь инвалиду с кодом С должна включать:

а) в учреждении выделяется сотрудник (способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж;

б) на входе в учреждение инвалида должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения;

в) все вышеперечисленное.

Вопрос 47. При общении с пассажиром, испытывающим трудности в речи выполнять следующие требования:

а) быть готовым к продолжительному разговору, задавая вопросы, требующие коротких ответов или кивка;

б) все перечисленные действия;

в) начинать говорить только тогда, когда пассажир уже закончил свою мысль;

г) предложить написать необходимую информацию о поездке.

Вопрос 48. При обслуживании пассажира из числа инвалидов на объектах пассажирского транспорта нужно обращаться при разговоре:

а) к сопровождающему инвалида лицу;

б) к любому из перечисленных лиц для передачи необходимой информации;

в) к сурдопереводчику;

г) непосредственно к инвалиду.

Вопрос 49. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо

а) громко крикнуть

б) хлопнуть в ладоши

в) помахать рукой человеку или похлопать по плечу (правильный ответ)

Вопрос 50. Когда Вас знакомят с инвалидом, у которого вместо правой руки протез можно ли пожать ему левую руку:

а) да;

б) нет.

Вопрос 51. При сопровождении незрячего пассажира по территории вокзала необходимо:

а) описать кратко, где вы находитесь;

б) предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;

в) не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;

г) *все верно.*

Вопрос 52. При сопровождении незрячего пассажира с собакой поводырем запрещается:

а) *давать команды собаке;*

б) *трогать собаку;*

в) *играть с собакой-поводырем;*

г) *подходить к ней близко;*

д) *все верно.*

Вопрос 53. При взаимодействии с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения необходимо:

а) использовать доступный язык, выражайтесь точно и по делу;

б) избегать словесных штампов и образных выражений;

в) рассказывать все «по шагам»;

г) если необходимо, использовать иллюстрации или фотографии;

д) *все варианты верны.*

Вопрос 54. При общении с пассажиром в инвалидной коляске необходимо:

а) подойти к нему как можно ближе;

б) *общаться с ним отойдя на 1-2 шага от коляски;*

в) наклониться к нему как можно ближе и опереться на коляску.

### **2.4.3 Критерии оценки**

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

Тест содержит 25 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается по 4 балла. Максимально возможная сумма баллов за тест составляет 100 баллов. Тест считается пройденным, если слушатель набрал не менее 60 баллов.

### **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: раздаточный материал, нормативная документация, видеоматериалы; электронные образовательные ресурсы (moodleipk.stu.ru/), доступ к сетям Интернет.

### *Литература:*

1. Конвенция о правах инвалидов. Организация Объединенных Наций (принят Генеральной Ассамблеей ООН 13 декабря 2006 года и вступил в силу 3 мая 2008 года)
2. Федеральный закон РФ от 03.05.2012г. № 46-ФЗ «О ратификации Конвенции ООН о правах инвалидов»
3. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (в редакции от 29.10.2024 — действует с 01.03.2025), в части статьи 15 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур».
4. М е т о д и к а организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52875-2018 «Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования», утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 01 июля 2019 г.
6. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 51671-2020 «Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности», утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 октября 2015 г. № 2169-ст, введен в действие с 1 июня 2021г.
7. Государственный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 50602-93 «Кресла-коляски. Максимальные габаритные размеры», утвержден и введен в действие Постановлением Госстандарта России от 10.11.93 № 230.
8. Межгосударственный стандарт ГОСТ 12.4.026-2015 «Система стандартов безопасности труда. Цвета сигнальные, знаки безопасности и разметка сигнальная. Назначения и правила применения. Общие технические требования и характеристики. Методы испытаний», утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 10 июня 2016 г. №614-ст.
9. ГОСТ Р 51764-2019 Устройства подъемные транспортные реабилитационные для инвалидов. Общие технические требования» от 3 сентября 2019 года, введен в действие с 1 апреля 2020 г.
- Свод Правил СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения (с Изменением №2 к СП 136.13330.2012, утверждённое приказом Минстроя России от 27.12.2022 №1137/пр.).
10. Свод Правил СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования.» (С 27 января 2025 года вступило в действие Изменение №3 к этому своду правил, утверждённое приказом Минстроя России от 26 декабря 2024 года №919/пр.).
11. Свод Правил СП 227.1326000.2014 «Пересечения железнодорожных линий с линиями транспорта и инженерными сетями», утвержден и введен в действие приказом Министерства транспорта Российской Федерации 2 декабря 2014 г. № 333.
12. Распоряжение ОАО "РЖД" от 26.08.2020 N 1827/р (ред. от 16.01.2024) "Об утверждении Корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом"
13. СТО РЖД 03.001-2022 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров», утверждённый распоряжением ОАО «РЖД» от 18.11.2022 г. №2977р.
14. Распоряжение ОАО «РЖД» от 20 февраля 2017 г. № 327р «Об обеспечении доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирского комплекса вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших реконструкцию, модернизацию, а также закупаемых пассажирских вагонов для перевозки инвалидов».

15. Распоряжение ОАО «РЖД» от 4 июня 2013 г. №1263р «Об утверждении Руководства по применению единой навигационной системы для вокзалов и остановочных пунктов холдинга «РЖД», (в редакции распоряжения ОАО «РЖД» от 12 октября 2015 г. №2410р) в части раздела 8 «Элементы системы навигации для маломобильных групп населения».

16. Методика оценки доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, вагонов, пассажирских поездов и предоставляемых услуг, утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 15 июля 2016 г. № 1427р (в редакции распоряжения ОАО «РЖД» от 22.02.2017 № 342р и распоряжения ОАО «РЖД» от 07.12.2017 №2335р).

17. Распоряжение ОАО «РЖД» от 11 октября 2016 г. № 2075р «Об утверждении перечня должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов для организации инструктирования или обучения».

18. Распоряжение ОАО «РЖД» от 25.10.2021 г. №2289/р «Об утверждении Порядка взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте». Типовой технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, утвержден распоряжением ОАО «РЖД» 25.12.2014г. №3134р.

19. Распоряжение ОАО «РЖД» от 26.08.2020 №1827/р (ред. от 16.01.2024) «Об утверждении Корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом».

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

Компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска в учебной аудитории, учебные видео фильмы, Internet-ресурсы, раздаточный материал, содержащие краткий конспект теоретической информации и задания для самостоятельного освоения материала по модулям программы.

### **3.3 Кадровое обеспечение**

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

## **СОСТАВИТЕЛИ ПРОГРАММЫ**

### **Программа составлена**

Специалист по учебно-методической работе УОО ИПТТиПК



О.В. Соболева

### **Программу согласовали:**

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



О.А. Савочкина