

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	16	–	14	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	8	–	8	–	
1-й день заочно, 3-й и 4-й дни очно						
2	Услуги пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе	16	–	12	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»	4	–	2	2	
2.2	Требования к качеству услуг, предоставляемым пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе	6	–	4	2	
2.3	Оказание первой помощи пострадавшим	6	–	6	–	
	Итоговая аттестация	2	–	–	–	2 Экзамен
	Итого часов по программе	34	0	26	6	2