

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: 26 академических часов (22 часа очно, 4 часа заочно).

Срок освоения программы: 2 рабочих дня.

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 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». Требования к качеству услуг, предоставляемым пассажирам и посетителям на железнодорожном вокзальном комплексе. Первая доврачебная помощь.