



Учебный центр профессиональной квалификации

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

 С.Н. Панков

«20» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

профессионального обучения по профессии 23563

«Контролер - ревизор пассажирских поездов»

(Код, наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	очно-заочная форма (с применением дистанционных образовательных технологий)
2. Нормативный срок освоения:	240 часов
3. Нормативный срок обучения	30 дней

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «20» 02 2024 г.

Воронеж

1. Цели и задачи образовательной программы

- формирование у обучающихся базовой системы знаний по профессии «Контролер - ревизор пассажирских поездов»;
- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы:

В результате освоения программы обучения у обучающегося должны быть сформированы следующие общепрофессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника
Математический и естественнонаучный анализ задач в профессиональной деятельности	ОПК-1. Способен решать инженерные задачи в профессиональной деятельности с использованием методов естественных наук, математического анализа и моделирования
Информационные технологии	ОПК-2. Способен применять при решении профессиональных задач основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации, в том числе с использованием современных информационных технологий и программного обеспечения
Правовые и технические основы решений в области профессиональной деятельности	ОПК-3. Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта
Производственно-технологическая работа	ОПК-5. Способен разрабатывать отдельные этапы технологических процессов производства, ремонта, эксплуатации и обслуживания транспортных систем и сетей, анализировать, планировать и контролировать технологические процессы
Исследования	ОПК-10. Способен формулировать и решать научно-технические задачи в области своей профессиональной деятельности

А также следующие универсальные компетенции:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на

	иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

3. Учебный план образовательной программы:

№п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)					Всего
		В том числе					
		Теоретическое обучение	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Производственное обучение	Итоговая аттестация	
1.	Общий курс железных дорог	4	3	1			8
2.	Основы законодательства	4	3	1			8
3.	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности	8	10	2			20
4.	Организация пассажирских перевозок	8	11	1			20
5.	Оформление проездных документов	10	12	1			23
6.	Корпоративные компетенции и ценности компании	8	5	1			14
7.	Основы психологии и этики делового общения	5	4	1			10
8.	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	5	4	1			10
9.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	3	2	1			6
10.	Организация работы контролера-ревизора пассажирского транспорта	16	16	1			33
11.	Производственное обучение				80		80
12.	Итоговая аттестация					8	8
	Всего						240

4. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Общий курс железных дорог	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
2-й день	Основы законодательства	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
3-й день	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности	Теоретическое обучение	8
4-й день	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности	Самостоятельная работа	8
5-й день	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности	Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	2
	Организация пассажирских перевозок	Теоретическое обучение	4
6-й день	Организация пассажирских перевозок	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	4
7-й день	Организация пассажирских перевозок	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
8-й день	Оформление проездных документов	Теоретическое обучение	8
9-й день	Оформление проездных документов	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
10-й день	Оформление проездных документов	Самостоятельная работа	6
		Промежуточная аттестация	1
	Корпоративные компетенции и ценности компании	Теоретическое обучение	1
11-й день	Корпоративные компетенции и ценности компании	Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
12-й день	Корпоративные компетенции и ценности компании	Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
	Основы психологии и этики делового общения	Теоретическое обучение	3

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
13-й день	Основы психологии и этики делового общения	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	Теоретическое обучение	1
14-й день	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	4
15-й день	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	Промежуточная аттестация	1
		ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Теоретическое обучение
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Организация работы контролера-ревизора пассажирского транспорта	Теоретическое обучение	1
16-й день	Организация работы контролера-ревизора пассажирского транспорта	Теоретическое обучение	8
17-й день	Организация работы контролера-ревизора пассажирского транспорта	Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
18-й день	Организация работы контролера-ревизора пассажирского транспорта	Самостоятельная работа	8
19-й день	Организация работы контролера-ревизора пассажирского транспорта	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
20-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
21-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
22-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
23-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
24-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
25-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
26-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
27-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
28-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
29-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
30-й день	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	8

5. Рабочие программы учебных предметов (аннотация к рабочим программам дисциплин):

№ п/п	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	Общий курс железных дорог	Роль железнодорожных перевозок в транспортном обслуживании населения. Рынок транспортных услуг. Состояние рынка пассажирских перевозок, динамика, перспективы развития. Реформы железнодорожного комплекса, их направленность, ожидаемые результаты. Особенности реформирования блока пригородных пассажирских перевозок. Зарубежный опыт.
2.	Основы законодательства	Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Нормативные документы, предусматривающие ответственность на железнодорожном транспорте. Основы трудового права. Должностные обязанности. Процедура оформления документации. Основания для прекращения трудового договора. Дисциплинарные взыскания. Нормативные акты, регулирующие дисциплину работников железнодорожного транспорта. Понятие и основание дисциплинарной и материальной ответственности работника, ответственности за нарушение безопасности движения. Административные правонарушения и административная ответственность. Виды дисциплинарных взысканий, порядок их применения. Порядок обжалования и снятия взысканий. Право социальной защиты граждан.
3.	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности	Понятие охраны труда. Цели и задачи охраны труда. Факторы, влияющие на условия и безопасность труда. Понятие о несчастном случае. Расследование несчастных случаев. Основные технические мероприятия по предупреждению травматизма. Виды инструктажей и сроки их проведения. Проверка знаний требований охраны труда. Оказание первой доврачебной помощи пострадавшему. Способы переноски и перевозки пострадавшего. Проведение искусственного дыхания и непрямого массажа сердца. Содержание аптечек на рабочих местах. Инструкции по охране труда и техники безопасности.

		<p>Правила перехода через пути и проходы вдоль путей. Меры безопасности при следовании к месту работы и обратно. Меры безопасности при пропуске подвижного состава. Меры безопасности при работе в зоне с ограниченной видимостью. Основные средства тушения загорания огня. Правила размещения информационных плакатов и стендов по профилактике пожарной безопасности.</p> <p>Действия электрического тока на человека. Опасность напряжения прикосновения и напряжения шага. Средства защиты от поражения электрическим током. Общие меры безопасности на электрифицированных линиях. Освобождение пострадавшего от действия электрического тока в установках до 1000 вольт и свыше 1000 вольт.</p> <p>Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций.</p>
4.	Организация пассажирских перевозок	<p>Основы организации пассажирских перевозок.</p> <p>Технологический процесс работы вокзала, пункта продажи проездных документов. Условия перевозок пассажиров в соответствии с нормативными документами, регламентирующими железнодорожные пассажирские перевозки.</p> <p>Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям пассажиров, железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Порядок оформления проездных документов на основании сведений о документе, удостоверяющем личность. Документы, удостоверяющие личность ребенка.</p> <p>Понятие о ручной клади, багаже и грузобагаже. Правила перевозки ручной клади. Условия приема и оформления перевозки багажа. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц.</p> <p>Правила взимания дополнительных сборов с пассажиров.</p> <p>Льготы, предоставляемые пассажирам в пригородном сообщении. Безденежные проездные документы и условия проезда по ним. Проезд граждан – получателей социальных услуг льготного контингента пассажиров.</p> <p>Перевозка организованных групп пассажиров.</p> <p>Правила возврата проездных документов. Переоформление проездных документов в связи с изменением условий проезда. Порядок возобновления утерянных и испорченных проездных документов.</p> <p>Возврат стоимости проезда в пригородном сообщении.</p> <p>Порядок возврата стоимости абонементных билетов.</p>
5.	Оформление проездных документов	<p>Организация работы пунктов продажи проездных документов, порядок их гашения. Классификаторы станций и тарифные зоны. Возврат неиспользованных проездных документов. Отчетность о продаже проездных билетов.</p> <p>Оформление проездных документов в пригородном сообщении: льготным категориям пассажиров, по воинским требованиям, по железнодорожным транспортным требованиям.</p>

		<p>1. Виды проездных документов в пригородном сообщении. Порядок оформления проездных документов. Разовые и абонементные билеты. Виды абонементных билетов. Порядок оформления проездных документов (билетов). Срок действия разовых и абонементных билетов.</p> <p>2. Оформление проезда граждан, имеющих право на льготы по оплате проезда в пригородном сообщении. Документы, подтверждающие право на льготы по оплате проезда в пригородном сообщении.</p> <p>Перечень категорий граждан, имеющих право на льготы по оплате проезда в пригородном сообщении в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации.</p> <p>Документы, подтверждающие право на льготы по оплате проезда в пригородном сообщении. Военские перевозочные документы.</p> <p>Учет и отчетность по перевозкам.</p> <p>3. Формы бланков строгой отчетности и порядок оформления проездных документов (билетов) по ручной технологии.</p> <p>Организация оформления документов на перевозку багажа и грузобагажа, ручной клади и домашних животных.</p> <p>Организация финансового и статистического учета.</p>
6.	Корпоративные компетенции и ценности компании	<p>Единая система корпоративных требований к персоналу.</p> <p>Бренд.</p> <p>Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство».</p> <p>Модель корпоративных компетенций (5К+Л).</p> <p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций.</p> <p>Профессионаграмма.</p> <p>Составление ИПР.</p> <p>Методы развития корпоративных компетенций.</p> <p>Преимущества наставничества. Основные задачи.</p>
7.	Основы психологии и этики делового общения	<p>Определение и содержание понятий: «индивид», «субъект», «личность», «индивидуальность».</p> <p>Психологическое состояние личности.</p> <p>Особенности поведения кассира билетного на железнодорожном транспорте в нестандартных ситуациях.</p> <p>Основы саморегуляции и психотехники преодоления неблагоприятных эмоциональных состояний.</p> <p>Понятия общения, структура общения, речь-средство делового общения. Виды и средства общения. Специфика профессионального общения в сфере обслуживания.</p> <p>Принципы и правила ведения диалога.</p> <p>Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Динамика и структура конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Понятие «профессиональная этика». Основные ошибки в построении беседы.</p>
8.	Особенности обслуживания	<p>1. Социальная политика в отношении инвалидов.</p>

	<p>маломобильных групп населения</p>	<p>Сущность социальной государственной политики в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения. Международная политика.</p> <p>2. Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта.</p> <p>Законодательство РФ, нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте.</p> <p>Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.</p> <p>Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения.</p> <p>Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями.</p> <p>3. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров – инвалидов.</p>
<p>9.</p>	<p>ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов</p>	<p>Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, основные определения. Обязанности работников железнодорожного транспорта.</p> <p>Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта.</p> <p>Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава. Видимые и звуковые сигналы. Светофоры, назначение, место установки литер, сигнализация. Переносные сигналы. Сигналы, применяемые для обозначения поездов, локомотивов и других подвижных единиц. Звуковые сигналы. Сигналы тревоги и специальные указатели.</p>
<p>10.</p>	<p>Организация работы контролера - ревизор пассажирских поездов</p>	<p>Основы отраслевого законодательства. Основные требования к организациям железнодорожного транспорта и объектам железнодорожного транспорта.</p> <p>Трудовые отношения и дисциплина работников.</p> <p>Инструкция по ведению станционной коммерческой отчетности, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 30 декабря 2008 г. №2890р. Формы бланков строгой отчетности и порядок их заполнения.</p> <p>Порядок эксплуатации переносного контрольно-кассового аппарата МК 35Ф. Принцип работы, порядок эксплуатации аппарата. Действия при возникновении неисправностей при работе.</p> <p>Перечень категорий граждан, имеющих право на льготы при оплате проезда в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации, порядок оформления их проезда в поездах пригородного сообщения.</p> <p>Перечень категорий граждан, имеющих право на бесплатный проезд, порядок оформления их проезда.</p>

		<p>Формы проездных документов (билетов), а также формы документов на провоз ручной клади и багажа, используемые при перевозках в поездах пригородного сообщения.</p> <p>Действующие системы продажи проездных документов: ПРИМ-8, МК-35 Ф, ПТК-Т, веб системы «Инновационная мобильность». Инкассация БПА.</p> <p>Основные сведения об АСУ «Экспресс».</p> <p>Порядок проведение ревизии в поезде. Выявление браков и злоупотреблений при продаже проездных документов.</p> <p>Составление отчётных документов по результатам проведенных проверок. Анализ и разработка мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания пассажиров.</p> <p>Порядок рассмотрения жалоб.</p>
--	--	---

6. Требования к результатам освоения образовательной программы:

В результате изучения программы формируются следующие профессиональные компетенции (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

1. Организация перевозочного процесса железнодорожного транспорта.
 - ПК 1.1. Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.
 - ПК 1.2. Организовывать работу персонала по выполнению требований обеспечения безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях нестандартных и аварийных ситуаций.
 - ПК 1.3. Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.
 - ПК 1.4. Разрабатывать мероприятия по предупреждению аварий и проводить анализ причин нарушения безопасности движения.
2. Организация сервисного обслуживания на транспорте железнодорожного транспорта.
 - ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.
 - ПК 2.4. Осуществлять технический контроль за качеством перевозок и техническое нормирование работы транспорта.
3. Организация транспортно-логистической деятельности железнодорожного транспорта.
 - ПК 3.1. Организовывать работу персонала по оформлению и обработке документации при перевозке грузов и пассажиров и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.
4. Анализ эффективности транспортной деятельности.
 - ПК 4.1. Оценивать эффективность перевозочного процесса.
 - ПК 4.2. Находить оптимальные варианты решения задач перевозки с использованием современных научно-исследовательских математических методов.
 - ПК 4.3. Использовать современное прикладное программное обеспечение для сбора, обработки и хранения информации и эффективного решения различных задач, связанных с перевозкой пассажиров и грузов.
 - ПК 4.5. Проводить анализ транспортных услуг и спроса.

В результате освоения Программы обучающийся должен уметь:

- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- проводить анализ травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности;
- использовать индивидуальные и коллективные средства защиты;
- анализировать работу транспорта.

В результате освоения Программы обучающийся должен знать:

- структуру транспортной системы России, основные направления пассажиропотоков;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правовые отношения в процессе профессиональной деятельности;
- законодательство в области охраны труда;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности;
- правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;
- правила охраны труда, промышленной санитарии;
- меры предупреждения пожаров и взрывов, действие токсичных веществ на организм человека;
- права и обязанности работников в области охраны труда;
- требования к управлению персоналом;
- систему организации движения;
- правила документального оформления перевозок пассажиров и багажа;
- основные положения, регламентирующие взаимоотношения пассажиров с транспортом (по видам транспорта);
- основные принципы организации движения на транспорте (по видам транспорта);
- особенности организации пассажирского движения;
- ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на транспорте (по видам транспорта).

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» -<https://ppkedu.ru/>

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

8.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля, а также в форме выпускной аттестационной работы.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятиях образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/course/view.php?id=>.

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Подготовка и защита ВКР способствует систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по профессии или специальности при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе конкретных задач, а также выяснению уровня

подготовки выпускника к самостоятельной работе и направлены на проверку качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

ВКР должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции.

На защиту ВКР отводится до одного академического часа на одного обучающегося.

По результатам любого из видов итоговых аттестационных испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки по двухбалльной ("удовлетворительно" ("зачтено"), "неудовлетворительно" ("не зачтено")) или четырех балльной системе ("отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно").

При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний обучающихся и выставлении отметки целесообразно использовать аддитивный принцип (принцип "сложения"):

отметка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не справившемуся с выполнением итоговой аттестационной работы;

отметку "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, показавший частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности, знакомый с литературой, публикациями по программе. Как правило, отметка "удовлетворительно" выставляется слушателям, допустившим погрешности в итоговой квалификационной работе;

отметку "хорошо" заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, изучивших литературу, рекомендованную программой, способный к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

отметку "отлично" заслуживает обучающийся, показавший полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи, проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

4. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.



Учебный центр профессиональной квалификации

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

 С.Н. Панков

«16» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

профессионального обучения по профессии

«Приемщик поездов»

(Код, наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	очно-заочная форма (с применением дистанционных образовательных технологий)
2. Нормативный срок освоения:	240 часов
3. Нормативный срок обучения	30 дней

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «16» 02 2024 г.

1. Цели и задачи образовательной программы

- формирование у обучающихся базовой системы знаний по профессии «Приемщик поездов»;
- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы:

В результате освоения программы обучения у обучающегося должны быть сформированы следующие общепрофессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции выпускника
Математический и естественнонаучный анализ задач в профессиональной деятельности	ОПК-1. Способен решать инженерные задачи в профессиональной деятельности с использованием методов естественных наук, математического анализа и моделирования
Информационные технологии	ОПК-2. Способен применять при решении профессиональных задач основные методы, способы и средства получения, хранения и переработки информации, в том числе с использованием современных информационных технологий и программного обеспечения
Правовые и технические основы решений в области профессиональной деятельности	ОПК-3. Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта
Производственно-технологическая работа	ОПК-5. Способен разрабатывать отдельные этапы технологических процессов производства, ремонта, эксплуатации и обслуживания транспортных систем и сетей, анализировать, планировать и контролировать технологические процессы
Исследования	ОПК-10. Способен формулировать и решать научно-технические задачи в области своей профессиональной деятельности

А также следующие универсальные компетенции:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий
Коммуникация	УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия

Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Безопасность жизнедеятельности	УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

3. Учебный план образовательной программы:

№п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)					Всего
		В том числе					
		Теоретическое обучение	Самостоятельная работа	Промежуточная аттестация	Производственное обучение	Итоговая аттестация	
1.	Общий курс железных дорог	4	3	1			8
2.	Основы законодательства	2	1	1			4
3.	Охрана труда	8	7	1			16
4.	Пожарная безопасность и инструкция по транспортной безопасности	5	6	1			12
5.	Электробезопасность	5	6	1			12
6.	Основы информатики и вычислительной техники	2					2
7.	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	18	16	2			36
8.	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	14	16	2			32
9.	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации	5	4	1			10
10.	Технология ремонта моторвагонного подвижного состава	12	7	1			20
11.	Производственное обучение				80		80
12.	Итоговая аттестация					8	8
	Всего						240

4. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Общий курс железных дорог	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
2-й день	Основы законодательства	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	Охрана труда	Теоретическое обучение	4
3-й день	Охрана труда	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	4
4-й день	Охрана труда	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
		Пожарная безопасность и инструкция по транспортной безопасности	Теоретическое обучение
5-й день	Пожарная безопасность и инструкция по транспортной безопасности	Теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	6
		Промежуточная аттестация	1
6-й день	Электробезопасность	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
7-й день	Электробезопасность	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Основы информатики и вычислительной техники	Теоретическое обучение	2
	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	2
8-й день	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	8
9-й день	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	8
10-й день	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	Самостоятельная работа	8
11-й день	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	Самостоятельная работа	8

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
12-й день	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	Промежуточная аттестация	2
	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	6
13-й день	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	8
14-й день	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	Самостоятельная работа	8
15-й день	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	Самостоятельная работа	8
16-й день	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	Итоговая аттестация	2
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	1
17-й день	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Технология ремонта моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	4
18-й день	Технология ремонта моторвагонного подвижного состава	Теоретическое обучение	8
19-й день	Технология ремонта моторвагонного подвижного состава	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
20-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
21-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
22-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
23-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
24-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
25-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
26-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
27-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
28-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
29-й день	Производственное обучение	Производственное обучение	8
30-й день	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	8

**5. Рабочие программы учебных предметов
(аннотация к рабочим программам дисциплин):**

№ п/п	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
Общетехнический модуль		
1.	Общий курс железных дорог	Роль железнодорожных перевозок в транспортном обслуживании населения. Основные показатели его работы. Реформы железнодорожного комплекса.
2.	Основы законодательства	Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Основы трудового права. Особенности заключения договоров аренды МВПС.
3.	Охрана труда	Правовое регулирование охраны труда в РФ. Гигиена труда и производственная санитария. Требования охраны труда и организация охраны труда. Права работников на охрану труда. Производственный травматизм и его профилактика. Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Безопасность производства работ. Общие меры безопасности при производстве работ и нахождении на железнодорожных путях. ИОТ-ППКЧ-16-11 «Для приемщика моторвагонного подвижного состава и вагонов в депо». Оказание первой помощи пострадавшим на производстве: общие принципы оказания первой (доврачебной) помощи пострадавшим. Медицинские средства для оказания первой помощи.
4.	Пожарная безопасность и инструкция по транспортной безопасности	Пожарная безопасность. Особенности пожарной опасности на предприятиях железнодорожного транспорта. Общие сведения о пожаротушении: тушение водой, пеной, углекислотными составами, порошками, комбинированными составами. Первичные средства пожаротушения. Действия персонала при пожарах на объектах железнодорожного транспорта.
5.	Электробезопасность	Общие вопросы электробезопасности. Действие электрического тока на организм человека. Предупредительная сигнализация, надписи и плакаты, применяемые в профилактике электротравматизма. Средства индивидуальной защиты. Электрозащитные средства. Меры личной электробезопасности.
6.	Основы информатики и вычислительной техники	Устройство компьютера. Основы работы пользователя в операционной среде персонального компьютера. Обработка текстовой информации. Обработка числовой информации. Таблица как информационный объект. Структура электронной таблицы. Ячейка электронной таблицы. Перемещение по таблице. Ввод и редактирование

		<p>текстовых и числовых данных. Форматирование ячеек. Ввод формул, использование встроенных функций. Относительная и абсолютная адресация ячеек. Работа в сети Интернет.</p>
Специальный модуль		
7.	Устройство и техническое обслуживание моторвагонного подвижного состава	<p>Основные требования к техническому состоянию МВПС. Организация технического обслуживания МВПС. Порядок проведения комиссионного осмотра МВПС. Стандарт СТО РЖД 1.09.008-2008. ТО-2 - техническое обслуживание вагонов локомотивной тяги перед началом летних и зимних перевозок. Техническое обслуживание ТО-3. Общие требования (Руководство 104.03.00675-2010СО). Требования к подготовке в рейс и содержанию в пути следования МВПС пригородного сообщения (СП 2.5.3650-20). Ответственность за качество выполнения ТО.</p>
8.	Санитарно-техническое состояние моторвагонного подвижного состава	<p>Санитарно-гигиенические требования и нормативы для моторвагонного подвижного состава (СП 2.5. 3650-20) Санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов локомотивной тяги.</p>
9.	Правила технической эксплуатации железных дорог РФ	<p>Правила технической эксплуатации железных дорог РФ. Устав железных дорог РФ. Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации. Приложение №5.Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава.</p>
10.	Технология ремонта моторвагонного подвижного состава	<p>Организация текущего ремонта МВПС. Планово-предупредительная система ТО и ТР. (Руководство 104.03.00675-2010СО «Электропоезда. Общее руководство по техническому обслуживанию и текущему ремонту») Изменения в положение о планово-предупредительном ремонте МВПС ОАО «РЖД», утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 10.12.2018г. № 2642/р. Текущий ремонт ТР-1. Общие требования. Ответственность за качество выполнения ТР. Механическое оборудование. Электрическая аппаратура. Уборка вагонов. Порядок регистрации работ по ремонту, освидетельствованию и ревизии оборудования.</p>
11.	Производственное обучение (на рабочем месте)	<p>Закрепление теоретических навыков на рабочем месте. Участие в осмотре вагонов. Осуществление контроля за соблюдением санитарно-гигиенические требования к устройству, оборудованию и эксплуатации пассажирских вагонов. Приобретение навыков</p>

		комиссионного осмотра МВПС. Выполнение функциональных обязанностей приемщика поездов.
--	--	---

6. Требования к результатам освоения образовательной программы:

В результате изучения программы формируются следующие профессиональные компетенции (далее - ПК), соответствующими основным видам деятельности:

1. Организация перевозочного процесса железнодорожного транспорта.
 - ПК 1.1. Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.
 - ПК 1.2. Организовывать работу персонала по выполнению требований обеспечения безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях нестандартных и аварийных ситуаций.
 - ПК 1.3. Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.
 - ПК 1.4. Разрабатывать мероприятия по предупреждению аварий и проводить анализ причин нарушения безопасности движения.
2. Организация сервисного обслуживания на транспорте железнодорожного транспорта.
 - ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.
 - ПК 2.4. Осуществлять технический контроль за качеством перевозок и техническое нормирование работы транспорта.
3. Организация транспортно-логистической деятельности железнодорожного транспорта.
 - ПК 3.1. Организовывать работу персонала по оформлению и обработке документации при перевозке грузов и пассажиров и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.
4. Анализ эффективности транспортной деятельности.
 - ПК 4.1. Оценивать эффективность перевозочного процесса.
 - ПК 4.2. Находить оптимальные варианты решения задач перевозки с использованием современных научно-исследовательских математических методов.
 - ПК 4.3. Использовать современное прикладное программное обеспечение для сбора, обработки и хранения информации и эффективного решения различных задач, связанных с перевозкой пассажиров и грузов.
 - ПК 4.5. Проводить анализ транспортных услуг и спроса.

В результате освоения Программы обучающийся должен **уметь**:

- защищать свои права в соответствии с трудовым законодательством;
- проводить анализ травмоопасных и вредных факторов в сфере профессиональной деятельности;
- использовать индивидуальные и коллективные средства защиты;
- анализировать работу транспорта.

В результате освоения Программы обучающийся должен **знать**:

- структуру транспортной системы России, основные направления пассажиропотоков;
- права и обязанности работников в сфере профессиональной деятельности;
- законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правовые отношения в процессе профессиональной деятельности;
- законодательство в области охраны труда;
- особенности обеспечения безопасных условий труда в сфере профессиональной деятельности;

- правовые, нормативные и организационные основы охраны труда в организации;
- правила охраны труда, промышленной санитарии;
- меры предупреждения пожаров и взрывов, действие токсичных веществ на организм человека;
- права и обязанности работников в области охраны труда;
- требования к управлению персоналом;
- систему организации движения;
- правила документального оформления перевозок пассажиров и багажа;
- основные положения, регламентирующие взаимоотношения пассажиров с транспортом (по видам транспорта);
- основные принципы организации движения на транспорте (по видам транспорта);
- особенности организации пассажирского движения;
- ресурсосберегающие технологии при организации перевозок и управлении на транспорте (по видам транспорта).

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» -<https://ppkedu.ru/>

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

8.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля, а также в форме выпускной аттестационной работы.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятиях образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/course/view.php?id=>.

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Подготовка и защита ВКР способствует систематизации, расширению освоенных во время обучения знаний по общепрофессиональным дисциплинам, профессиональным модулям и закреплению знаний выпускника по профессии или специальности при решении разрабатываемых в выпускной квалификационной работе конкретных задач, а также выяснению уровня подготовки выпускника к самостоятельной работе и направлены на проверку качества полученных обучающимся знаний и умений, сформированности общих и профессиональных компетенций, позволяющих решать профессиональные задачи.

ВКР должна иметь актуальность, новизну и практическую значимость и выполняться, по возможности, по предложениям (заказам) предприятий, организаций, инновационных компаний, высокотехнологичных производств или образовательных организаций.

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

- соответствовать разработанному заданию;
- включать анализ источников по теме с обобщениями и выводами, сопоставлениями и оценкой различных точек зрения;
- продемонстрировать требуемый уровень общенаучной и специальной подготовки выпускника, его способность и умение применять на практике освоенные знания, практические умения, общие и профессиональные компетенции.

На защиту ВКР отводится до одного академического часа на одного обучающегося.

По результатам любого из видов итоговых аттестационных испытаний, включенных в итоговую аттестацию, выставляются отметки по двухбалльной ("удовлетворительно" ("зачтено"), "неудовлетворительно" ("не зачтено")) или четырех балльной системе ("отлично", "хорошо", "удовлетворительно", "неудовлетворительно").

При осуществлении оценки уровня сформированности компетенций, умений и знаний обучающихся и выставлении отметки целесообразно использовать аддитивный принцип (принцип "сложения"):

отметка "неудовлетворительно" выставляется обучающемуся, не показавшему освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, допустившему серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не справившемуся с выполнением итоговой аттестационной работы;

отметку "удовлетворительно" заслуживает обучающийся, показавший частичное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, сформированность не в полной мере новых компетенций и профессиональных умений для осуществления профессиональной деятельности, знакомый с литературой, публикациями по программе. Как правило, отметка "удовлетворительно" выставляется слушателям, допустившим погрешности в итоговой квалификационной работе;

отметку "хорошо" заслуживает обучающийся, показавший освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), предусмотренных программой, изучивших литературу, рекомендованную программой, способный к самостоятельному пополнению и обновлению знаний в ходе дальнейшего обучения и профессиональной деятельности;

отметку "отлично" заслуживает обучающийся, показавший полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций), всестороннее и глубокое изучение литературы, публикаций; умение выполнять задания с привнесением собственного видения проблемы, собственного варианта решения практической задачи, проявивший творческие способности в понимании и применении на практике содержания обучения.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.



Учебный центр профессиональной квалификации

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

 С.Н. Панков

«19» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации по профессии
«Проводник пассажирского вагона»

«Современные технологии организации
работы проводника пассажирского вагона
в пригородном сообщении»

(наименование образовательной программы)

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Форма обучения: | Заочная, с применением
дистанционных образовательных
технологий |
| 2. Нормативный срок освоения: | 80 часов |
| 3. Срок обучения | 2-4 недели |

Разработчик:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «19» 02 2024 г.

1. Цели и задачи образовательной программы:

- совершенствование у обучающихся базовой системы знаний по профессии «Проводник пассажирского вагона»;
- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- совершенствование профессиональных компетенций;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы:

В результате освоения программы обучения у обучающегося должны быть сформированы следующие общепрофессиональные компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических, социальных интеллектуально правовых и других ограничений на всех этапах жизненного цикла технических объектов и процессов

ОПК-3. Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта

ОПК-4. Способен использовать современные информационные технологии и программное обеспечение при решении задач профессиональной деятельности, соблюдая требования информационной безопасности

А также следующие универсальные компетенции:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов

3. Учебный план образовательной программы:

Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
	В том числе				Всего
	Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	4	1	2		7
Охрана труда, электробезопасность и инструкция по технике безопасности	4	1	2		7
Пожарная безопасность	4	1	3		8
ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	4	1	3		8
Устройство и оборудование пассажирских вагонов	4	1	3		8
Организация работы проводника пассажирского вагона в пригородном сообщении	4	1	3		8
Технология выполнения работ кассира билетного	4	1	3		8
Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	4	1	3		8
Особенности обслуживания маломобильных групп населения	4	1	3		8
Сервис на железнодорожном транспорте	4	1	3		8
Итоговая аттестация					2
Итого					80

4. Рабочие программы учебных предметов (аннотация к рабочим программам дисциплин):

№ п/п	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1	Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте Российской Федерации	Организация пассажирских перевозок. Современный опыт обслуживания пригородных пассажиров. График и расписание движения пассажирских поездов. Массовые пассажирские перевозки. Нумерация пригородных поездов. Права, обязанности и ответственность пассажиров. Права, обязанности и ответственность перевозчика. Условия перевозки пассажиров. Документы, регламентирующие организацию пассажирских перевозок. Основные положения Устава

		<p>железнодорожного транспорта, Правил перевозок и Правил оказания услуг по перевозке пассажиров. Условия проезда пассажиров.</p> <p>Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям пассажиров, железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Порядок оформления проездных документов на основании сведений о документе, удостоверяющем личность. Документы, удостоверяющие личность ребенка.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования, при нахождении на вокзалах.</p> <p>Условия перевозки ручной клади. Норма провоза ручной клади. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц. Перечень предметов, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.</p> <p>Таможенные нормы и правила пересечения границ Российской Федерации.</p>
2	Охрана труда, электробезопасность и инструкция по технике безопасности	<p>Понятие охраны труда. Цели и задачи охраны труда. Факторы, влияющие на условия и безопасность труда. Понятие о несчастном случае. Расследование несчастных случаев. Основные технические мероприятия по предупреждению травматизма. Виды инструктажей и сроки их проведения. Проверка знаний требований охраны труда.</p> <p>Оказание первой доврачебной помощи пострадавшему: при поражении электрическим током, при ранении или кровотечении, при обморожении, при переломах, вывихах, ушибах и растяжениях, при попадании в глаз инородного тела, при обмороке, тепловом и солнечном ударе, при химическом или пищевом отравлении. Способы переноски и перевозки пострадавшего. Проведение искусственного дыхания и непрямого массажа сердца. Содержание аптечек на рабочих местах.</p> <p>Инструкции по охране труда и техники безопасности. Правила перехода через пути и проходы вдоль путей. Меры безопасности при следовании к месту работы и обратно. Меры безопасности при пропуске подвижного состава. Меры безопасности при работе в зоне с ограниченной видимостью.</p>
3	Пожарная безопасность	<p>Основные средства тушения загорания огня: их устройство, эффективность, порядок применения. Правила размещения информационных плакатов и стендов по профилактике пожарной безопасности.</p> <p>Действия электрического тока на человека. Опасность напряжения прикосновения и напряжения шага. Средства защиты от поражения электрическим током. Общие меры безопасности на электрифицированных линиях. Освобождение пострадавшего от действия электрического тока в установках до 1000 вольт и свыше 1000 вольт.</p> <p>Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций.</p>

4	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	<p>Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации; основные определения. Обязанности работников железнодорожного транспорта.</p> <p>Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта.</p> <p>Техническая эксплуатация электросвязи, устройств сигнализации и блокировки железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава.</p> <p>Видимые и звуковые сигналы. Светофоры, назначение, место установки литер, сигнализация.</p> <p>Сигналы ограждения. Переносные сигналы. Ограждение препятствий и мест производства работ на станциях и перегонах.</p> <p>Ограждение поездов при вынужденной остановке на перегоне. Ручные сигналы. Сигнальные указатели и знаки. Путьевые знаки. Сигналы, применяемые при маневровой работе.</p> <p>Сигналы, применяемые для обозначения поездов, локомотивов и других подвижных единиц. Звуковые сигналы. Сигналы тревоги и специальные указатели.</p>
5	Устройство и оборудование пассажирских вагонов	<p>Характеристика электрического оборудования. Генераторы и электродвигатели. Аккумуляторные батареи. Приборы регулирования. Коммуникации и контроля. Приборы защиты.</p> <p>Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде. Освещение. Аварийные режимы. Приводы подвагонных генераторов. Распределительные щиты и пульты управления. Эксплуатация низковольтного оборудования. Источники питания высоковольтного оборудования. Нагревательные элементы и электрические печи. Термоавтоматика электрооборудования. Приборы управления и защиты. Техническое обслуживание высоковольтного оборудования.</p>
6	Организация работы проводника пассажирского вагона	<p>Обслуживание вагона и его оборудования в пути следования. Обязанности проводника в пути следования. Техническое состояние вагона и его оборудованием в пути следования.</p> <p>Обслуживание приборов отопления, принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха, электрооборудования, холодильных установок; содержание в исправном состоянии внутреннего оборудования вагона и съемного инвентаря; обслуживание последнего вагона.</p> <p>Проверка исправности ручного тормоза, наличия пломб на стоп-кранах, состояния системы отопления, холодильных установок и кондиционирования воздуха, вентиляции, воздухообеспечения и электроосвещения вагона.</p> <p>Осуществление контроля работы электрооборудования вагона, кипятильника, нагрева букс.</p> <p>Приемка пассажирского вагона. Оформление соответствующей документации.</p>

		<p>Изучение «Инструкция проводнику пассажирского вагона» (утв. МПС РФ 05.11.1998 № ЦЛ-614).</p> <p>Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона. Обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт оборота, в пункт формирования.</p>
7	Технология выполнения работ кассира билетного	<p>Правила оформления проездных и перевозочных документов в пригородном сообщении. Порядок оформления абонементных проездных документов.</p> <p>Порядок оформления проезда льготным категориям граждан, работникам железнодорожного транспорта.</p> <p>Порядок оформления проезда пассажирам при отсутствии проездного документа.</p> <p>Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям граждан, железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования и при нахождении на вокзалах.</p> <p>Условия перевозки ручной клади. Норма провоза ручной клади. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц. Перечень предметов, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.</p>
8	Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	<p>Правила ведения диалога с клиентом. Лингвистическое воздействие.</p> <p>Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения. Ролевое поведение в деловом общении. Установки. Методы влияния.</p> <p>Понятие «стресс» и его последствия. Особенности поведения проводника пассажирского вагона на железнодорожном транспорте в нестандартных ситуациях.</p> <p>Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта.</p>
9	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	<p>1. Социальная политика в отношении инвалидов. Международная политика в отношении маломобильных групп населения.</p> <p>Сущность социальной государственной политики в отношении инвалидов. Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов.</p> <p>Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.</p> <p>2. Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта.</p> <p>Нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте.</p> <p>Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.</p> <p>Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения.</p> <p>Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями.</p>

		Правила взаимодействия с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении; с нарушениями зрения, слуха; с задержкой психического развития; страдающими психические расстройства. 3.Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами. Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров –инвалидов.
10	Сервис на железнодорожном транспорте	Понятие стандарта и его применение относительно к сервису на железнодорожном транспорте. Определение концепции сервиса. Политика ОАО «РЖД» в области сервиса. Базовый стандарт обслуживания пассажиров ОАО «РЖД». Предоставление сервисных услуг. Характеристика и сервис в фирменных поездах ОАО «РЖД». Предметы комфорта, экипировки и сервисного обслуживания. Система развлечений. Дополнительные услуги для пассажиров.

5.Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Охрана труда, электробезопасность и инструкция по технике безопасности	Теоретическое обучение	1
2-й день	Охрана труда, электробезопасность и инструкция по технике безопасности	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Пожарная безопасность	Теоретическое обучение	2
3-й день	Пожарная безопасность	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
3-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Теоретическое обучение	2
4-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Устройство и оборудование пассажирских вагонов	Теоретическое обучение	2
5-й день	Устройство и оборудование пассажирских вагонов	Теоретическое обучение	2

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Организация работы проводника пассажирского вагона	Теоретическое обучение	2
6-й день	Организация работы проводника пассажирского вагона	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Технология выполнения работ кассира билетного	Теоретическое обучение	2
7-й день	Технология выполнения работ кассира билетного	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	Теоретическое обучение	2
8-й день	Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	Теоретическое обучение	2
9-й день	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Сервис на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	2
10-й день	Сервис на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	2

6. Требования к результатам освоения образовательной программы:

а) общекультурные:

- знание и умение использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- готовность к повышению производительности труда и качества оказываемых услуг, экономии ресурсов и безопасности.

б) профессиональные:

- способность осуществлять обслуживание пассажиров в пути следования, обслуживание вагона и его оборудования в пути следования;
- способность анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- способность осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- способность работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
- проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

Знать:

- Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- Инструкцию проводнику пассажирского вагона (утв. МПС РФ 05.11.1998 № ЦЛ-614);
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности;
- перечень инвентаря и расположение его на подвижном составе;
- порядок заправки топки твердым топливом и чистки от золы и шлака;
- порядок эксплуатации насоса;
- места размещения на вагонах номеров и маршрутных досок;
- общее устройство и принцип действия автоматических и ручных тормозов, требования к ним;
- инструкцию по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов;
- географическое расположение станций железнодорожной сети;
- устройство и порядок обслуживания и регулирования приборов отопления, принудительной вентиляции, электрооборудования, холодильных установок;
- устройство системы контроля букс;
- устройство системы пожарной сигнализации (СПС), кондиционирования воздуха;
- инструкции по техническому содержанию электрооборудования пассажирских вагонов;
- порядок проверки показаний измерительных приборов и действия при возникновении неисправностей в них;

- приемы работы с сигнализацией связи вагона и порядок действий при срабатывании сигнализации;
- инструкцию по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации;
- особенность ограждения поезда при вынужденной остановке;
- порядок контроля состояния хвостовых сигнальных фонарей;
- правила ограждения хвоста поезда при остановке;
- устройство внутреннего оборудования пассажирских вагонов, тележек всех типов, автосцепки, подвагонного оборудования, тормозного оборудования.

Уметь:

- проверять исправность ручного тормоза, наличие пломб на стоп-кранах, состояние системы отопления, холодильных установок и кондиционирования воздуха, вентиляции, воздухообеспечения и электроосвещения вагона;
- осуществлять влажную и сухую уборку вагонов и туалетов;
- заправлять топку твердым топливом, чистить ее от золы и шлака;
- навешивать номера и маршрутные доски на вагон;
- принимать и сдавать по инвентарной описи и накладной внутреннее оборудование и съемный инвентарь вагонов;
- проверять наличие уборочного и отопительного инвентаря, комплектацию постельных принадлежностей, посадочных номеров, медикаментов, продуктов чайной торговли;
- принимать участие в опробовании автотормозов после прицепки локомотива;
- проверять исправность ручного тормоза и участвовать в сокращенном опробовании тормозов хвостового вагона;
- использовать средства предупреждения и тушения пожаров;
- составлять схемы электрооборудования пассажирского вагона;
- осуществлять контроль работы электрооборудования вагона, кипятильника, нагрева букс;
- осуществлять регулирование принудительной вентиляции и устройств кондиционирования;
- контролировать показания электроизмерительных приборов;
- работать с приборами регулирования и контроля средств сигнализации и связи вагона;
- заполнять водой системы отопления и водоснабжения;
- производить заправку топливом, растопку и поддержание режима отопления;
- обеспечивать безопасность работы приборов отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и установок кондиционирования воздуха;
- осуществлять ограждение и безопасность поезда при его вынужденной остановке;
- контролировать наличие и исправность сигналов ограждения поезда в пути следования;
- пользоваться огнетушителями и противопожарным инвентарем;
- обеспечивать контроль состояния хвостовых сигнальных фонарей;
- осуществлять ограждение хвоста поезда при остановке, в случае подхода

вызываемого пожарного поезда, вспомогательного локомотива, восстановительного поезда;

- выявлять неисправности переходных площадок, дверей, дверных фиксаторов, поручней, подножек, окон, разделок дымовых труб, внутренних дверей, оконных рам и форточек, диванов, багажных и газетных полок, подоконных столиков, вешалок, зеркал, оборудования туалетных помещений, ящиков для угля и мусора и сообщать о неисправностях бригадиру или начальнику поезда.

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» -<https://ppkedu.ru/>

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно

39-0 баллов приравниваются к оценке - неудовлетворительно

8.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятиях образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/course/view.php?id=32>.

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".

6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.



Учебный центр профессиональной квалификации

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

УТВЕРЖДАЮ
И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

 С.Н. Панков

«15» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации по профессии «Кассир билетный»

«Правила обслуживания и коммуникации с пассажирами на
железнодорожном транспорте»
(наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	Заочная с применением дистанционных образовательных технологий
2. Нормативный срок освоения:	16 часов
3. Срок обучения	2-4 дня

Разработчик:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «15» 02 2024 г.

1. Общая характеристика образовательной программы

- совершенствование у обучающихся базовой системы знаний по профессии «Кассир билетный»;
- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- совершенствование профессиональных компетенций;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы

В результате освоения программы обучения у обучающегося должны быть сформированы следующие общепрофессиональные компетенции:

ОПК-2. Способен осуществлять профессиональную деятельность с учетом экономических, экологических, социальных интеллектуально правовых и других ограничений на всех этапах жизненного цикла технических объектов и процессов

ОПК-3. Способен принимать решения в области профессиональной деятельности, применяя нормативную правовую базу, теоретические основы и опыт производства и эксплуатации транспорта

ОПК-4. Способен использовать современные информационные технологии и программное обеспечение при решении задач профессиональной деятельности, соблюдая требования информационной безопасности

А также следующие универсальные компетенции:

УК-1 Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий

УК-5 Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

УК-6 Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки и образования в течение всей жизни

УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

3. Учебный план образовательной программы Распределение часов по темам(дисциплинам)

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				Всего
		В том числе				
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Система клиентоориентированности пассажирского комплекса. Правила конструктивного общения.	2	1			3
2	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	3	1			4
3	Производственные конфликты и их урегулирование. Алгоритм действий кассира билетного в нестандартных ситуациях.	3	1			4
4	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	3	1			4
5	Итоговая аттестация				1	1
	Итого					16

4. Рабочие программы учебных предметов (аннотация к рабочим программам дисциплин):

№ п/п	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	Система клиентоориентированности пассажирского комплекса. Правила конструктивного общения.	<p>Концепция клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД».</p> <p>Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок.</p> <p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд. Ценности бренда. Качественный сервис.</p> <p>Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса ОАО «РЖД». Основные элементы коммуникации с клиентом.</p> <p>Модель корпоративных компетенций. Требования к сотрудникам в разрезе корпоративных компетенций.</p> <p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций.</p>

2.	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	<p>Регламент по обслуживанию пассажиров. Правила ношения форменной одежды.</p> <p>Правила ведения диалога с клиентом. Лингвистическое воздействие.</p> <p>Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения. Роловое поведение в деловом общении. Установки.</p> <p>Способы убеждения. Методы влияния. Манипуляция.</p>
3.	Производственные конфликты и их урегулирование. Алгоритм действий кассира билетного в нестандартных ситуациях.	<p>Понятие «стресс» и его последствия. Особенности поведения кассира билетного на железнодорожном транспорте в нестандартных ситуациях.</p> <p>Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта.</p> <p>Стили поведения в конфликтной ситуации. Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации.</p> <p>Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного при их возникновении.</p>
4.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	<p>1. Социальная политика в отношении инвалидов. Сущность социальной государственной политики в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения. Международная политика.</p> <p>2. Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта. Законодательство РФ, нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования. Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения. Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями.</p> <p>3. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров – инвалидов.</p>

5. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Система клиентоориентированности пассажирского комплекса. Правила конструктивного общения.	Теоретическое обучение	2
		Промежуточная аттестация	1
	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	Теоретическое обучение	3
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
	Производственные конфликты и их урегулирование. Алгоритм действий кассира билетного в нестандартных ситуациях.	Теоретическое обучение	1
2-й день	Производственные конфликты и их урегулирование. Алгоритм действий кассира билетного в нестандартных ситуациях.	Теоретическое обучение	2
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	1
	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	1

6. Требования к результатам освоения образовательной программы

а) общекультурные:

- знание и умение использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- готовность к повышению производительности труда и качества оказываемых услуг, экономии ресурсов и безопасности.

б) профессиональные:

- умение оформления и реализации проездных и перевозочных документы на железнодорожном транспорте;
- способность анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- способность получать, хранить, сдавать и вести учет бланков строгой отчетности и денежных средств в установленном порядке;
- способность осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- способность работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
- проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» - <https://ppkedu.ru/>

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

8.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятиях образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе

<https://ppkedu.ru/course/view.php?id=38¬ifyeditingon=1>

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.



Учебный центр профессиональной квалификации

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

_____ С.Н. Панков

«__» _____ 20__ г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

«Кассир билетный на железнодорожном транспорте»

(наименование образовательной программы)

Профессиональной переподготовки по профессии

23372 - Кассир (билетный)

для АО «Волгоградтранспригород»

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Форма обучения: | Очно-заочная, с применением
дистанционных образовательных
технологий |
| 2. Нормативный срок освоения: | 160 часов |
| 3. Срок обучения | 20 дней |

Разработчик:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации _____ В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «__» _____ 20__ г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательная программа «Кассир билетный на железнодорожном транспорте» (далее-Программа) предназначена для получения профессии 23372 - Кассир (билетный).

Объем теоретических знаний и профессиональных навыков, предусмотренных в Программе, отвечает требованиям квалификационных характеристик профессионального стандарта «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте», утвержденного приказом Минтруда России от 25 декабря 2018 г. № 839н.

В Программе определен обязательный для каждого обучающегося объем учебного материала.

Особое внимание должно быть уделено изучению вопросов охраны труда и техники безопасности в работе билетного кассира. В процессе производственного обучения особое внимание должно уделяться неукоснительному выполнению обучающимися правил охраны труда.

Производственное обучение проводится под руководством ответственного лица, имеющего опыт.

Учет успеваемости по всем предметам учебного плана проводится путем текущей и периодической проверки знаний и навыков обучающихся.

В результате обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой.

По итогам теоретического и производственного обучения, обучающиеся допускаются к сдаче квалификационного. Успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдаются свидетельства о профессии рабочего, должности служащего.

1. Цели и задачи образовательной программы:

- получение смежной профессии «Кассир (билетный)»;
- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы:

а) общекультурные:

- знание и умение использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- готовность к повышению производительности труда и качества оказываемых услуг, экономии ресурсов и безопасности.

б) профессиональные:

- способность осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
- умение оформлять отчетную документацию об оформленных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте;
- способность пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
- умение осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
- способность оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте;
- способность анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- способность получать, хранить и сдавать денежные средства и бланки строгой отчетности в установленном порядке;
- способность осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- способность работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;

- проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

3. Учебный план образовательной программы «Кассир билетный на железнодорожном транспорте»

(код, наименование профессии, вкл.)

Распределение часов по темам(дисциплинам)

№п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)					Всего
		В том числе					
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Производственное обучение	Итоговая аттестация	
1.	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право.	2	1	1			4
2.	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий.	1	1				2
3.	Требования охраны труда и пожарной безопасности.	8	1	5			14
4.	Организация пассажирских перевозок.	2	1	1			4
5.	Тарифы и тарифные расстояния.	1	1	2			4
6.	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.	8	1	3			12
7.	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов.	8	1	3			12
8.	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам.	2	1	1			4
9.	Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте.	3	1	4			8
10.	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания.	4	1	3			8
11.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	4	1	3			8
12.	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	4	1	3			8
	ПТЭ, инструкции и безопасность движения.	6	1	1			8
13.	Производственное обучение (стажировка на рабочем месте)				56		56
14.	Итоговая аттестация.					8	8
	Всего						160

**4. Рабочие программы учебных предметов
(аннотация к рабочим программам дисциплин):**

№ п/п	Количество часов	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	4	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право	Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности. Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации». Основы трудового права. Должностная инструкция.
2.	2	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий	Текстовый редактор MS Word. Структура текста: страницы, абзацы, строки, слова, символы. Редактирование документа. Работа с фрагментами текста. Форматирование текста: параметра шрифта, параметры абзаца. Форматирование списков. Нумерованные и маркированные списки. Таблицы: создание и заполнение таблиц. Редактирование таблиц. Формирование отчетности в текстовом редакторе MS Word. Таблица как информационный объект. Структура электронной таблицы в MS Excel. Ячейка электронной таблицы. Перемещение по таблице. Ввод и редактирование текстовых и числовых данных. Форматирование ячеек. Ввод формул, использование встроенных функций. Относительная и абсолютная адресация ячеек. Формирование отчетности в MS Excel.
3.	14	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Понятие охраны труда. Цели и задачи охраны труда. Факторы, влияющие на условия и безопасность труда. Понятие о несчастном случае. Расследование несчастных случаев. Основные технические мероприятия по предупреждению травматизма. Виды инструктажей и сроки их проведения. Проверка знаний требований охраны труда. Оказание первой доврачебной помощи пострадавшему: при поражении электрическим током, при ранении или кровотечении, при обморожении, при переломах, вывихах, ушибах и растяжениях, при попадании в глаз инородного тела, при обмороке, тепловом и солнечном ударе, при химическом или пищевом отравлении. Способы переноски и перевозки пострадавшего. Проведение искусственного дыхания и непрямого массажа сердца. Содержание аптечек на рабочих местах.

			<p>Инструкции по охране труда и техники безопасности.</p> <p>Правила перехода через пути и проходы вдоль путей. Меры безопасности при следовании к месту работы и обратно. Меры безопасности при пропуске подвижного состава. Меры безопасности при работе в зоне с ограниченной видимостью.</p> <p>Основные средства тушения возгорания огня: их устройство, эффективность, порядок применения.</p> <p>Правила размещения информационных плакатов и стендов по профилактике пожарной безопасности.</p> <p>Действия электрического тока на человека. Опасность напряжения прикосновения и напряжения шага. Средства защиты от поражения электрическим током. Общие меры безопасности на электрифицированных линиях. Освобождение пострадавшего от действия электрического тока в установках до 1000 вольт и свыше 1000 вольт.</p> <p>Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций.</p>
4.	4	Организация пассажирских перевозок	<p>Организация пассажирских перевозок. Современный опыт обслуживания пригородных пассажиров.</p> <p>Общие вопросы экономики железнодорожного транспорта. Рынок транспортных услуг. Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта.</p> <p>Права, обязанности и ответственность пассажиров. Права, обязанности и ответственность перевозчика.</p> <p>Условия перевозки пассажиров.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования, при нахождении на вокзалах.</p> <p>Технологический процесс работы вокзала, пункта продажи проездных документов.</p> <p>Общие сведения о вагонах, их классификация и устройство. График движения.</p>
5.	4	Тарифы и тарифные расстояния	<p>Тарифы и тарифные расстояния. Понятие тарифа на железнодорожном транспорте в пригородном сообщении. Виды тарифов. Государственное регулирование тарифов. Основные понятия о тарифных расстояниях.</p>
6.	12	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	<p>Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473). Правила оформления проездных и перевозочных документов в пригородном сообщении. Порядок оформления абонементных проездных документов.</p> <p>Порядок оформления проезда льготным категориям граждан, работникам железнодорожного транспорта.</p>

			<p>Порядок оформления проезда пассажирам при отсутствии проездного документа.</p> <p>Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям граждан, железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования и при нахождении на вокзалах.</p> <p>Условия перевозки ручной клади. Норма провоза ручной клади. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц.</p> <p>Перечень предметов, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.</p> <p>Инструкцией по ведению станционной коммерческой отчетности, утвержденной распоряжением АО «РЖД» от 30 декабря 2008 г. № 2890.</p>
7.	12	<p>Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов</p>	<p>Оформление проездных и перевозочных документов с использованием билетно-кассовой аппаратуры, терминалов на железнодорожном транспорте: БПА, ПРИМ, ККТ «МК-35Ф», программно-технологического комплекса «Экспресс».</p> <p>Правила эксплуатации ККТ «МК35-Ф», порядок открытия, закрытия смены, оформления проездных документов, аннулирования проездных документов.</p> <p>Пробный билет, сменная ведомость, льготная ведомость. Испорченные, аннулированные и дефектные билеты, оформленные установленным порядком.</p> <p>Порядок сдачи денежной выручки при оформлении проездных документов.</p> <p>Оформление проездных документов в системе «Экспресс». Оформление проездных документов. Бланки строгой и нестрогой отчетности, используемые при работе в системе «Экспресс». Вид работы и неиспользуемые ключи для оформления проездных документов. Переоформление проездных документов. Гашение проездных документов.</p>
8.	4	<p>Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам</p>	<p>Понятие стандарта и его применение относительно к сервису на железнодорожном транспорте. Определение концепции сервиса. Политика ОАО «РЖД» в области сервиса. Базовый стандарт обслуживания пассажиров ОАО «РЖД». Предоставление сервисных услуг.</p> <p>Концепция клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД».</p> <p>Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок.</p> <p>Текущее состояние и уровень развития клиентоориентированности пассажирского</p>

			<p>комплекса холдинга «РЖД». Основные понятия: клиентоориентированность, внешний клиент, внутренний клиент, фронт-лайн персонал, качество услуги и т.д.</p> <p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд.</p> <p>Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство».</p> <p>Модель корпоративных компетенций (5К+Л).</p>
9.	8	<p>Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте</p>	<p>Отчетность по окончании смены. Оформление графика – рапорта. Правила оформления книг строгой отчетности ЛУ-39, ЛУ-37.</p> <p>Оформление акта об изъятии служебных транспортных требований АО «РЖД», акта о безбилетном проезде; о срыве стоп крана; о температурном режиме. Оформление квитанции формы КДС-1.</p> <p>Формирование учетной документации по учету труда и оплаты. Составление таблиц учета рабочего времени. Унифицированные формы табеля учета рабочего времени (Т-13).</p> <p>Составление график работы на квартал.</p>
10.	8	<p>Специфика профессионального общения в сфере обслуживания</p>	<p>Понятие «профессиональная этика». Регламент по этике обслуживания пассажиров кассиров билетных на железнодорожном транспорте. Памятка по этике обслуживания пассажиров, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» 30.03.2016г. № 549р.</p> <p>«Секреты мастерства кассиров билетных на железнодорожном транспорте» от 02.07.2013 № 802р.</p> <p>Правила ведения диалога с клиентом.</p> <p>Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения.</p> <p>Ролевое поведение в деловом общении.</p> <p>Установки.</p> <p>Способы убеждения. Методы влияния.</p> <p>Манипуляция.</p> <p>Правила и культура телефонного разговора.</p> <p>Понятие «стресс» и его последствия.</p> <p>Особенности поведения кассира билетного на железнодорожном транспорте в нестандартных ситуациях.</p> <p>Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта.</p> <p>Стили поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации.</p> <p>Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации.</p> <p>Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного</p>

			<p>при их возникновении. Основные ошибки при построении беседы.</p> <p><u>Алгоритм диалога с пассажиром при возникновении нестандартных ситуаций:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – обращение (жалоба) со стороны пассажира; – задержка пригородного поезда; – нарушение температурного режима; – травмирование пассажира, несчастный случай; срыв стоп крана; – обнаружение бесхозного предмета.
11.	8	<p>Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте</p>	<p>Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения. Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта. Нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования. Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения. Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями. Правила взаимодействия с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении; с нарушениями зрения, слуха; с задержкой психического развития; страдающими психические расстройства. Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами. Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров – инвалидов.</p> <p>Видеолекция: «Рекомендации по оказанию ситуационной помощи пассажирам из числа инвалидов и маломобильным пассажирам на железнодорожном транспорте» с привлечением преподавателей из числа людей с инвалидностью, либо представителей объединений людей с инвалидностью, реабилитологов и иных экспертов.</p>
12.	8	<p>Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.</p>	<p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд. Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство». Модель корпоративных компетенций.</p>

			Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций. Методы развития корпоративных компетенций. Преимущества наставничества. Основные задачи.
13.	8	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации; основные определения. Обязанности работников железнодорожного транспорта. Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация электросвязи, устройств сигнализации и блокировки железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава. Видимые и звуковые сигналы. Светофоры, назначение, место установки лифера, сигнализация. Сигналы ограждения. Переносные сигналы. Ограждение препятствий и мест производства работ на станциях и перегонах. Ограждение поездов при вынужденной остановке на перегоне. Ручные сигналы. Сигнальные указатели и знаки. Путьевые знаки. Сигналы, применяемые при маневровой работе. Сигналы, применяемые для обозначения поездов, локомотивов и других подвижных единиц. Звуковые сигналы. Сигналы тревоги и специальные указатели.
14.	56	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей кассира билетного на железнодорожном транспорте)	Закрепление теоретических навыков на рабочем месте. Выполнение функциональных обязанностей кассира билетного на железнодорожном транспорте. В результате производственного обучения обучающийся должен: Иметь практический опыт: <ul style="list-style-type: none"> • Оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; • Оформление отчетной документации по оформленным проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте. Уметь: <ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте; • Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте для предоставления ее пассажиру;

			<ul style="list-style-type: none"> • Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; • Оформлять отчетную документацию по оформленным проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте; • Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.
--	--	--	---

5. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

В результате освоения Программы обучающиеся должны знать:

- Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных и иных нужд;
- Федеральные закон и нормативные акты, а так же инструкции по ведению станционной коммерческой отчетности;
- перечень категорий граждан, имеющих право на льготы при оплате проезда в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации; порядок оформления их проезда в поездах;
- перечень категорий граждан, имеющих право на бесплатный проезд;
- формы проездных документов (билетов), а также форм документов на провоз ручной клади и багажа;
- Правила выдачи проездных документов (билетов) лицам, имеющим право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой;
- порядок обращения с денежными средствами, взимаемыми с пассажиров в качестве оплаты проезда и провоза ручной клади и багажа;
- формы бланков строгой отчетности и порядок их оформления;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности

Умения:

- оформить и осуществить продажу проездных документов (билетов), а также взимание дополнительных сборов за оказание услуги по оформлению проездных документов (билетов) в установленном порядке в соответствии с установленными тарифами;
- оформить проездные документы (билеты); проверить правильность оформления проездных документов (билетов) пассажиров (время действия, дата осуществления поездки, станция назначения, проверить

наличие у пассажиров документов, подтверждающих право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой.

6. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» -<https://ppkedu.ru/>

7. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

7.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

7.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятиях образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке - отлично
 60-84 баллов приравниваются к оценке - хорошо
 59-40 баллов приравниваются к оценке - удовлетворительно
 39-0 баллов приравниваются к оценке - неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье в разделе <https://ppkedu.ru/course/view.php?id=23>.

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8. Календарный график учебных занятий учебной

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий	Теоретическое обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
	Требования охраны труда и пожарной безопасности	теоретическое обучение	2
2-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	теоретическое обучение	6
		Самостоятельная работа	2
3-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Организация пассажирских перевозок	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	4-й день	Тарифы и тарифные расстояния	Теоретическое обучение
Самостоятельная работа			2
Промежуточная аттестация			1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	4
5-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
6-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	Теоретическое обучение	8
7-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
8-й день	Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
9-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	теоретическое обучение	8
10-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	4
11-й день	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
12-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	теоретическое обучение	8
13-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение	4
14-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол- во часов
		Промежуточная аттестация	1
		Промежуточная аттестация	1
15-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
16-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
17-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
18-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
19-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
20-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
23-й день	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	8

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.



АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

Учебный центр профессиональной квалификации

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

 С.Н. Панков

«14» 12 2023 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Организация работы начальника производственного участка на
железнодорожном транспорте в пригородном сообщении»
(наименование образовательной программы)

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Форма обучения: | Заочная, с применением
дистанционных образовательных
технологий |
| 2. Нормативный срок освоения: | 80 часов |
| 3. Срок обучения | 2 недели |

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «14» 12 2023 г.

1. Общая характеристика образовательной программы

Цели и задачи образовательной программы:

- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- совершенствование профессиональных компетенций;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы:

а) общекультурные:

- знание и умение использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- готовность к повышению производительности труда и качества оказываемых услуг, экономии ресурсов и безопасности.

б) профессиональные:

- умение оформления и реализации проездных и перевозочных документы на железнодорожном транспорте;
- способность анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- способность получать, хранить, сдавать и вести учет бланков строгой отчетности и денежных средств в установленном порядке;
- способность осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности;
- способность работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;
- проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
по образовательной программе
«Организация работы начальника производственного участка на
железнодорожном транспорте в пригородном сообщении»

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса.	3	1	4		8
2	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	6	1	5		12
3	Трудовое право.	3	1	4		8
4	Организация пассажирских перевозок.	3	1	4		8
5	Правила проезда пассажиров в пригородном сообщении.	7	1	8		16
6	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	5	1	6		12
7	Управление качеством в организации.	5	1	6		12
9	Итоговая аттестация.				4	4
	Итого					80

4. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
2-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	Теоретическое обучение	6
		Самостоятельная работа	2
3-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Трудовое право.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	1
4-й день	Трудовое право.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Организация пассажирских перевозок.	Теоретическое обучение	3

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
		Самостоятельная работа	1
5-й день	Организация пассажирских перевозок.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Правила проезда пассажиров в пригородном сообщении.	Теоретическое обучение	4
6-й день	Правила проезда пассажиров в пригородном сообщении.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	5
7-й день	Правила проезда пассажиров в пригородном сообщении.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	Теоретическое обучение	4
8-й день	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	Теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	6
		Промежуточная аттестация	1
9-й день	Управление качеством в организации.	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
10-й день	Управление качеством в организации.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	4

**5. Рабочие программы учебных предметов
(аннотация к рабочим программам дисциплин):**

№ п/п	Колич ество часов	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	8	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса.	<p>Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок.</p> <p>Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса ОАО «РЖД».</p> <p>Правила ведения диалога с клиентом.</p> <p>Лингвистическое воздействие. Основные понятия: клиентоориентированность, внешний клиент, внутренний клиент, фронт-лайн персонал, качество услуги и т.д.</p> <p>Цель и задачи развития клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД».</p> <p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд.</p>

			<p>Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство».</p> <p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций.</p> <p>Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации.</p> <p>Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного при их возникновении. Основные ошибки при построении беседы. Схема общения кассира билетного с пассажирами. Регламент по обслуживанию пассажиров.</p> <p><u>Алгоритм диалога с пассажиром при возникновении нестандартных ситуаций:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – обращение (жалоба) со стороны пассажира; – задержка пригородного поезда; – нарушение температурного режима; – срыв стоп крана; – травмирование пассажира, несчастный случай; <p>обнаружение бесхозного предмета.</p>
2.	12	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	<p>Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации; основные определения.</p> <p>Обязанности работников железнодорожного транспорта.</p> <p>Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта.</p> <p>Техническая эксплуатация электросвязи, устройств сигнализации и блокировки железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава.</p>
3.	8	Трудовое право.	<p>Основы трудового права. Общая характеристика системы правоотношений.</p> <p>Порядок заключения трудового договора.</p> <p>Прием на работу и увольнение. Порядок предоставления отпусков.</p> <p>Управление персоналом как система.</p> <p>Принципы и методы управления персоналом.</p> <p>Факторы, влияющие на управление персоналом. Кадровое, документационное, информационное, техническое, нормативно-методическое и правовое обеспечение системы управления персоналом. Основные функции персонал-менеджмента.</p> <p>Должностная инструкция.</p>
4.	8	Организация пассажирских перевозок.	<p>Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Общие вопросы экономики железнодорожного транспорта. Рынок транспортных услуг. Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта.</p>

			<p>Права, обязанности и ответственность пассажиров. Права, обязанности и ответственность перевозчика.</p> <p>Условия перевозки пассажиров.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования, при нахождении на вокзалах.</p> <p>Технологический процесс работы вокзала, пункта продажи проездных документов.</p> <p>Общие сведения о вагонах, их классификация и устройство. Вагон пассажирский некупейный Модель 61-4447. График движения.</p>
5.	16	Правила проезда пассажиров в пригородном сообщении.	<p>Правила оформления проездных и перевозочных документов в пригородном сообщении. Порядок оформления абонементных проездных документов.</p> <p>Порядок оформления проезда льготным категориям граждан, работникам железнодорожного транспорта.</p> <p>Порядок оформления проезда пассажирам при отсутствии проездного документа.</p> <p>Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям граждан, железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования и при нахождении на вокзалах.</p> <p>Условия перевозки ручной клади. Норма провоза ручной клади. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц.</p> <p>Перечень предметов, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.</p> <p>Билетно-кассовые операции на терминалах системы «Экспресс».</p> <p>Краткая инструкция по работе в АСУ «Экспресс».</p>
6.	8	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	<p>Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов.</p> <p>Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.</p> <p>Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта.</p> <p>Нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте.</p> <p>Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.</p>
7.	8	Управление качеством в организации.	<p>Понятие стандарта и его применение относительно к сервису на железнодорожном транспорте. Определение концепции сервиса.</p> <p>Политика ОАО «РЖД» в области сервиса.</p> <p>Базовый стандарт обслуживания пассажиров ОАО «РЖД». Предоставление сервисных услуг.</p>

6. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

В результате освоения Программы обучающиеся должны знать:

- Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных и иных нужд;
- Федеральные закон и нормативные акты, а также инструкции по ведению станционной коммерческой отчетности;
- перечень категорий граждан, имеющих право на льготы при оплате проезда в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации; порядок оформления их проезда в поездах;
- перечень категорий граждан, имеющих право на бесплатный проезд;
- формы проездных документов (билетов), а также форм документов на провоз ручной клади и багажа;
- Правила выдачи проездных документов (билетов) лицам, имеющим право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой;
- порядок обращения с денежными средствами, взимаемыми с пассажиров в качестве оплаты проезда и провоза ручной клади и багажа;
- формы бланков строгой отчетности и порядок их оформления;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности

Умения:

- оформить и осуществить продажу проездных документов (билетов), а также взимание дополнительных сборов за оказание услуги по оформлению проездных документов (билетов) в установленном порядке в соответствии с установленными тарифами;
- оформить проездные документы (билеты); проверить правильность оформления проездных документов (билетов) пассажиров (время действия, дата осуществления поездки, станция назначения, проверить наличие у пассажиров документов, подтверждающих право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой).

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» -<https://ppkedu.ru/>

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

8.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятиях образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье в разделе <https://ppkedu.ru/course/view.php?id>.

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.



Учебный центр профессиональной квалификации

АКЦИОНЕРНОГО ОБЩЕСТВА
«ПРИГОРОДНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ «ЧЕРНОЗЕМЬЕ»
(АО «ППК «Черноземье»)

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. генерального директора
АО «ППК «Черноземье»

 С.Н. Панков

«16» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

«Кассир билетный на железнодорожном транспорте»


(наименование образовательной программы)

профессионального обучения по профессии

23372 - Кассир (билетный)

1. Форма обучения:	Очно-заочная, с применением дистанционных образовательных технологий
2. Нормативный срок освоения:	180 часов
3. Срок обучения	23 дня

Разработчик:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «16» 02 2024 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательная программа «Кассир билетный на железнодорожном транспорте» (далее-Программа) предназначена для получения профессии 23372 - Кассир (билетный).

Объем теоретических знаний и профессиональных навыков, предусмотренных в Программе, отвечает требованиям квалификационных характеристик профессионального стандарта «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте», утвержденного приказом Минтруда России от 25 декабря 2018 г. № 839н.

В Программе определен обязательный для каждого обучающегося объем учебного материала.

Особое внимание должно быть уделено изучению вопросов охраны труда и техники безопасности в работе билетного кассира. В процессе производственного обучения особое внимание должно уделяться неукоснительному выполнению обучающимися правил охраны труда.

Производственное обучение проводится под руководством ответственного лица, имеющего опыт.

Учет успеваемости по всем предметам учебного плана проводится путем текущей и периодической проверки знаний и навыков обучающихся.

В результате обучения каждый обучающийся должен уметь самостоятельно выполнять все работы, предусмотренные квалификационной характеристикой.

По итогам теоретического и производственного обучения, обучающиеся допускаются к сдаче квалификационного. Успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдаются свидетельства о профессии рабочего, должности служащего.

1. Цели и задачи образовательной программы:

- получение базовой системы знаний по профессии «Кассир (билетный)»;
- формирование и развитие корпоративных компетенций холдинга ОАО «РЖД»;
- формирование у обучающихся систематизированных теоретических знаний и практических навыков по профессии;
- изучение современных методов практической работы по профессии.

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения образовательной программы:

а) общекультурные:

- знание и умение использовать нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- готовность к повышению производительности труда и качества оказываемых услуг, экономии ресурсов и безопасности.

б) профессиональные:

- способность осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте;
- способность использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
- умение оформлять отчетную документацию об оформленных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте;
- способность пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
- умение осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
- способность оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте;
- способность анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы;
- способность получать, хранить и сдавать денежные средства и бланки строгой отчетности в установленном порядке;
- способность осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач;
- способность работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами;

- проводить мероприятия по защите пассажиров и работников в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

3. Учебный план образовательной программы «Кассир билетный на железнодорожном транспорте»

(код, наименование профессии; вид)

Распределение часов по темам(дисциплинам)

№п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)					Всего
		В том числе					
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Производственное обучение	Итоговая аттестация	
1.	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право.	2	1	1			4
2.	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий.	1	1				2
3.	Требования охраны труда и пожарной безопасности.	8	1	5			14
4.	Организация пассажирских перевозок.	2	1	1			4
5.	Тарифы и тарифные расстояния.	1	1	2			4
6.	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.	8	1	3			12
7.	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов.	8	1	3			12
8.	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам.	2	1	1			4
9.	Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте.	3	1	4			8
10.	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания.	8	1	3			12
11.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	8	1	3			12
12.	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	8	1	3			12
	ПТЭ, инструкции и безопасность движения.	6	1	1			8
13.	Производственное обучение (стажировка на рабочем месте)				64		64
14.	Итоговая аттестация.					8	8
	Всего						180

**4. Рабочие программы учебных предметов
(аннотация к рабочим программам дисциплин):**

№ п/п	Количество часов	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	4	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право	Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности. Федеральный закон от 10 января 2003 г. N 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации». Основы трудового права. Должностная инструкция.
2.	2	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий	Текстовый редактор MS Word. Структура текста: страницы, абзацы, строки, слова, символы. Редактирование документа. Работа с фрагментами текста. Форматирование текста: параметра шрифта, параметры абзаца. Форматирование списков. Нумерованные и маркированные списки. Таблицы: создание и заполнение таблиц. Редактирование таблиц. Формирование отчетности в текстовом редакторе MS Word. Таблица как информационный объект. Структура электронной таблицы в MS Excel. Ячейка электронной таблицы. Перемещение по таблице. Ввод и редактирование текстовых и числовых данных. Форматирование ячеек. Ввод формул, использование встроенных функций. Относительная и абсолютная адресация ячеек. Формирование отчетности в MS Excel.
3.	14	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Понятие охраны труда. Цели и задачи охраны труда. Факторы, влияющие на условия и безопасность труда. Понятие о несчастном случае. Расследование несчастных случаев. Основные технические мероприятия по предупреждению травматизма. Виды инструктажей и сроки их проведения. Проверка знаний требований охраны труда. Оказание первой доврачебной помощи пострадавшему: при поражении электрическим током, при ранении или кровотечении, при обморожении, при переломах, вывихах, ушибах и растяжениях, при попадании в глаз инородного тела, при обмороке, тепловом и солнечном ударе, при химическом или пищевом отравлении. Способы переноски и перевозки пострадавшего. Проведение искусственного дыхания и непрямого массажа сердца. Содержание аптечек на рабочих местах.

			<p>Инструкции по охране труда и техники безопасности.</p> <p>Правила перехода через пути и проходы вдоль путей. Меры безопасности при следовании к месту работы и обратно. Меры безопасности при пропуске подвижного состава. Меры безопасности при работе в зоне с ограниченной видимостью.</p> <p>Основные средства тушения возгорания огня: их устройство, эффективность, порядок применения.</p> <p>Правила размещения информационных плакатов и стендов по профилактике пожарной безопасности.</p> <p>Действия электрического тока на человека. Опасность напряжения прикосновения и напряжения шага. Средства защиты от поражения электрическим током. Общие меры безопасности на электрифицированных линиях. Освобождение пострадавшего от действия электрического тока в установках до 1000 вольт и свыше 1000 вольт.</p> <p>Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций.</p>
4.	4	Организация пассажирских перевозок	<p>Организация пассажирских перевозок. Современный опыт обслуживания пригородных пассажиров.</p> <p>Общие вопросы экономики железнодорожного транспорта. Рынок транспортных услуг. Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта.</p> <p>Права, обязанности и ответственность пассажиров. Права, обязанности и ответственность перевозчика.</p> <p>Условия перевозки пассажиров.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования, при нахождении на вокзалах.</p> <p>Технологический процесс работы вокзала, пункта продажи проездных документов.</p> <p>Общие сведения о вагонах, их классификация и устройство. График движения.</p>
5.	4	Тарифы и тарифные расстояния	<p>Тарифы и тарифные расстояния. Понятие тарифа на железнодорожном транспорте в пригородном сообщении. Виды тарифов. Государственное регулирование тарифов. Основные понятия о тарифных расстояниях.</p>
6.	12	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	<p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473). Правила оформления проездных и перевозочных документов в пригородном сообщении. Порядок оформления абонементных проездных документов. Порядок оформления проезда льготным категориям граждан, работникам железнодорожного транспорта.</p>

			<p>Порядок оформления проезда пассажирам при отсутствии проездного документа.</p> <p>Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям граждан, железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования и при нахождении на вокзалах.</p> <p>Условия перевозки ручной клади. Норма провоза ручной клади. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц.</p> <p>Перечень предметов, запрещенных к перевозке в качестве ручной клади.</p> <p>Инструкцией по ведению станционной коммерческой отчетности, утвержденной распоряжением АО «РЖД» от 30 декабря 2008 г. № 2890.</p>
7.	12	<p>Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов</p>	<p>Оформление проездных и перевозочных документов с использованием билетно-кассовой аппаратуры, терминалов на железнодорожном транспорте: БПА, ПРИМ, ККТ «МК-35Ф», программно-технологического комплекса «Экспресс».</p> <p>Правила эксплуатации ККТ «МК35-Ф», порядок открытия, закрытия смены, оформления проездных документов, аннулирования проездных документов.</p> <p>Пробный билет, сменная ведомость, льготная ведомость. Испорченные, аннулированные и дефектные билеты, оформленные установленным порядком.</p> <p>Порядок сдачи денежной выручки при оформлении проездных документов.</p> <p>Оформление проездных документов в системе «Экспресс». Оформление проездных документов. Бланки строгой и нестрогой отчетности, используемые при работе в системе «Экспресс». Вид работы и используемые ключи для оформления проездных документов. Переоформление проездных документов. Гашение проездных документов.</p>
8.	4	<p>Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам</p>	<p>Понятие стандарта и его применение относительно к сервису на железнодорожном транспорте. Определение концепции сервиса. Политика ОАО «РЖД» в области сервиса. Базовый стандарт обслуживания пассажиров ОАО «РЖД». Предоставление сервисных услуг.</p> <p>Концепция клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД».</p> <p>Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок.</p> <p>Текущее состояние и уровень развития клиентоориентированности пассажирского</p>

			<p>комплекса холдинга «РЖД». Основные понятия: клиентоориентированность, внешний клиент, внутренний клиент, фронт-лайн персонал, качество услуги и т.д.</p> <p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд.</p> <p>Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство».</p> <p>Модель корпоративных компетенций (5К+Л).</p>
9.	8	<p>Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте</p>	<p>Отчетность по окончании смены. Оформление графика – рапорта. Правила оформления книг строгой отчетности ЛУ-39, ЛУ-37.</p> <p>Оформление акта об изъятии служебных транспортных требований АО «РЖД», акта о безбилетном проезде; о срыве стоп крана; о температурном режиме. Оформление квитанции формы КДС-1.</p> <p>Формирование учетной документации по учету труда и оплаты. Составление табелей учета рабочего времени. Унифицированные формы табеля учета рабочего времени (Т-13).</p> <p>Составление график работы на квартал.</p>
10.	12	<p>Специфика профессионального общения в сфере обслуживания</p>	<p>Понятие «профессиональная этика». Регламент по этике обслуживания пассажиров кассиров билетных на железнодорожном транспорте.</p> <p>Памятка по этике обслуживания пассажиров, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» 30.03.2016г. № 549р.</p> <p>«Секреты мастерства кассиров билетных на железнодорожном транспорте» от 02.07.2013 № 802р.</p> <p>Правила ведения диалога с клиентом.</p> <p>Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения.</p> <p>Ролевое поведение в деловом общении.</p> <p>Установки.</p> <p>Способы убеждения. Методы влияния.</p> <p>Манипуляция.</p> <p>Правила и культура телефонного разговора.</p> <p>Понятие «стресс» и его последствия.</p> <p>Особенности поведения кассира билетного на железнодорожном транспорте в нестандартных ситуациях.</p> <p>Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта.</p> <p>Стили поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации.</p> <p>Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации.</p> <p>Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного</p>

			<p>при их возникновении. Основные ошибки при построении беседы.</p> <p><u>Алгоритм диалога с пассажиром при возникновении нестандартных ситуаций:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – обращение (жалоба) со стороны пассажира; – задержка пригородного поезда; – нарушение температурного режима; – травмирование пассажира, несчастный случай; срыв стоп крана; – обнаружение бесхозного предмета.
11.	12	<p>Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте</p>	<p>Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения. Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта. Нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте. Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования. Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения. Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями. Правила взаимодействия с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении; с нарушениями зрения, слуха; с задержкой психического развития; страдающими психические расстройства. Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами. Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров – инвалидов.</p> <p>Видеолекция: «Рекомендации по оказанию ситуационной помощи пассажирам из числа инвалидов и маломобильным пассажирам на железнодорожном транспорте» с привлечением преподавателей из числа людей с инвалидностью, либо представителей объединений людей с инвалидностью, реабилитологов и иных экспертов.</p>
12.	12	<p>Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.</p>	<p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд. Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство». Модель корпоративных компетенций.</p>

			<p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций. Методы развития корпоративных компетенций. Преимущества наставничества. Основные задачи.</p>
13.	8	<p>ПТЭ, инструкции и безопасность движения</p>	<p>Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации; основные определения. Обязанности работников железнодорожного транспорта. Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация электросвязи, устройств сигнализации и блокировки железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава. Видимые и звуковые сигналы. Светофоры, назначение, место установки литеры, сигнализация. Сигналы ограждения. Переносные сигналы. Ограждение препятствий и мест производства работ на станциях и перегонах. Ограждение поездов при вынужденной остановке на перегоне. Ручные сигналы. Сигнальные указатели и знаки. Путьевые знаки. Сигналы, применяемые при маневровой работе. Сигналы, применяемые для обозначения поездов, локомотивов и других подвижных единиц. Звуковые сигналы. Сигналы тревоги и специальные указатели.</p>
14.	64	<p>Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей кассира билетного на железнодорожном транспорте)</p>	<p>Закрепление теоретических навыков на рабочем месте. Выполнение функциональных обязанностей кассира билетного на железнодорожном транспорте.</p> <p>В результате производственного обучения обучающийся должен:</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; • Оформление отчетной документации по оформленным проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Осуществлять процедуры сбора и сортировки своевременной и достоверной информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте; • Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте для предоставления ее пассажиру;

			<ul style="list-style-type: none"> • Использовать информационно-коммуникационные технологии для обработки данных при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте; • Оформлять отчетную документацию по оформленным проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте; • Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.
--	--	--	---

5. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

В результате освоения Программы обучающиеся должны знать:

- Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
- Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных и иных нужд;
- Федеральные закон и нормативные акты, а так же инструкции по ведению станционной коммерческой отчетности;
- перечень категорий граждан, имеющих право на льготы при оплате проезда в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации; порядок оформления их проезда в поездах;
- перечень категорий граждан, имеющих право на бесплатный проезд;
- формы проездных документов (билетов), а также форм документов на провоз ручной клади и багажа;
- Правила выдачи проездных документов (билетов) лицам, имеющим право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой;
- порядок обращения с денежными средствами, взимаемыми с пассажиров в качестве оплаты проезда и провоза ручной клади и багажа;
- формы бланков строгой отчетности и порядок их оформления;
- правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности

Умения:

- оформить и осуществить продажу проездных документов (билетов), а также взимание дополнительных сборов за оказание услуги по оформлению проездных документов (билетов) в установленном порядке в соответствии с установленными тарифами;
- оформить проездные документы (билеты); проверить правильность оформления проездных документов (билетов) пассажиров (время действия, дата осуществления поездки, станция назначения, проверить

наличие у пассажиров документов, подтверждающих право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой.

6. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

Продолжительность учебного часа теоретических и практических занятий должна составлять 1 академический час (45 минут).

2. Образовательные технологии, используемые при реализации Программы, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение): система дистанционного обучения (СДО) АО «ППК «Черноземье» -<https://ppkedu.ru/>

7. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

7.1. Текущий контроль успеваемости

Контроль успеваемости по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

7.2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: тестирование. Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Результаты промежуточного контроля учебных занятий образовательной программы оцениваются по 100-бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке -	отлично
60-84 баллов приравниваются к оценке -	хорошо
59-40 баллов приравниваются к оценке -	удовлетворительно
39-0 баллов приравниваются к оценке -	неудовлетворительно

7.3. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация может быть в форме квалификационного устного или письменного экзамена или тестового контроля.

Тестовый контроль проводится с целью определения объема и качества знаний, а также особенностей профессионального мышления.

Результаты тестового контроля учебных занятий образовательных программ оцениваются по 100 бальной шкале и заносятся в зачетные ведомости в соответствующей колонке.

85-100 баллов приравниваются к оценке - отлично
 60-84 баллов приравниваются к оценке - хорошо
 59-40 баллов приравниваются к оценке - удовлетворительно
 39-0 баллов приравниваются к оценке - неудовлетворительно

Полная программа тестовых заданий предусматривает все разделы требований к специалисту, включает задания, отражающие содержание дополнительной профессиональной программы, профессионального обучения.

Перечень заданий, тем рефератов, тем презентаций, курсовых, докладов, выполнению квалификационной работы находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/course/view.php?id=23>.

Перечень тестовых заданий по образовательной программе находится в СДО АО «ППК «Черноземье» в разделе <https://ppkedu.ru/question/>.

8. Календарный график учебных занятий учебной

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий	Теоретическое обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
	Требования охраны труда и пожарной безопасности	теоретическое обучение	2
2-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	теоретическое обучение	6
		Самостоятельная работа	2
3-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Организация пассажирских перевозок	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	4-й день	Тарифы и тарифные расстояния	Теоретическое обучение
Самостоятельная работа			2
Промежуточная аттестация			1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	4
5-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
6-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	Теоретическое обучение	8
7-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
8-й день	Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
9-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	теоретическое обучение	8
10-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	4
11-й день	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
12-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	теоретическое обучение	8
13-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение	4
14-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
		Промежуточная аттестация	1
		Промежуточная аттестация	1
15-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
16-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
17-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
18-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
19-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
20-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
21-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
22-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
23-й день	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	8

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил 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. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"
5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).

8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

№ п/п	Источник
1.	http://rzd.ru/ – официальный сайт ОАО «РЖД»

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

Учебный кабинет, ноутбук, компьютер, мультимедийный проектор, экран, магнитно-маркерная доска, раздаточный материал, стенды.