



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

«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:	280 часов
3. Срок обучения	35 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 «15» 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

Распределение часов по темам(дисциплинам) «Кассир билетный на железнодорожном транспорте»

(код, наименование профессии; вид)

№ 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.	2	1	1			4
3.	Требования охраны труда и пожарной безопасности.	8	2	6			16
4.	Организация пассажирских перевозок.	4	1	3			8
5.	Тарифы и тарифные расстояния.	1	1	2			4
6.	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.	12	1	15			28
7.	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов.	5	1	10			16
8.	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам.	5	1	10			16
9.	Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте.	3	1	4			8
10.	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания.	6	1	9			16
11.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	6	1	9			16
12.	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	6	1	9			16
13.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения.	10	1	13			24
14.	Производственное обучение (стажировка на рабочем месте)				96		96
15.	Итоговая аттестация.					8	8
	Всего						280

**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. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации». Основы трудового права. Должностная инструкция.
2.	4	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.	16	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. 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.</p> <p>Основные средства тушения возгорания 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.	8	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. 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.	28	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.	16	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	<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.	16	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	<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 комплекса холдинга «РЖД». Основные понятия: клиентоориентированность, внешний</p>

			<p>клиент, внутренний клиент, фронт-лайн персонал, качество услуги и т.д. Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд. Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство». 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. 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. Формирование учетной документации по учету труда и оплаты. Составление табелей учета рабочего времени. Унифицированные формы табеля учета рабочего времени (Т-13). Составление график работы на квартал.</p>
10.	16	<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. «Секреты мастерства кассиров билетных на железнодорожном транспорте» от 02.07.2013 № 802р. Правила ведения диалога с клиентом. Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения. Ролевое поведение в деловом общении. Установки. Способы убеждения. Методы влияния. Манипуляция. Правила и культура телефонного разговора. Понятие «стресс» и его последствия. Особенности поведения кассира билетного на железнодорожном транспорте в нестандартных ситуациях. Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта. Стили поведения в конфликтной ситуации. Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации. Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного 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.	16	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	<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>
12.	16	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	<p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд. Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство». Модель корпоративных компетенций. Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций. Методы развития корпоративных компетенций. Преимущества наставничества. Основные задачи.</p>
13.	24	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	<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 литеры, сигнализация.</p> <p>Сигналы ограждения. Переносные сигналы.</p> <p>Ограждение препятствий и мест производства работ на станциях и перегонах.</p> <p>Ограждение поездов при вынужденной остановке на перегоне. Ручные сигналы.</p> <p>Сигнальные указатели и знаки. Путевые знаки.</p> <p>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>
14.	96	<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; • 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	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
2-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	теоретическое обучение	8
3-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Самостоятельная работа	6
		Промежуточная аттестация	2
4-й день	Организация пассажирских перевозок	теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
5-й день	Тарифы и тарифные расстояния	Теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
6-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	4
7-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	8
8-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Самостоятельная работа	8
9-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
10-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
11-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
11-й день	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	теоретическое обучение	5
12-й день	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	Самостоятельная работа	3
13-й день	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
14-й день	Правила оформления отчетной документации кассира билетного на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
15-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	теоретическое обучение	6
		Самостоятельная работа	2
16-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
17-й день	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	6
		Самостоятельная работа	2
18-й день	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
19-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	теоретическое обучение	6
		Самостоятельная работа	2
20-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
21-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение	8
22-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
23-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
24-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
24-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
25-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
26-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
27-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
28-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
29-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
30-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
31-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
32-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
33-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
34-й день	Производственное обучение	Практическое обучение	8
35-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.



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 «Кассир билетный»

«Основы эффективной коммуникации и психологии делового общения с пассажирами»

(наименование образовательной программы)

- | | |
|-------------------------------|--|
| 1. Форма обучения: | <u>очная, дистанционная, электронная</u> |
| 2. Нормативный срок освоения: | <u>16 часов</u> |
| 3. Срок обучения | <u>2-4 дня</u> |

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. 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, 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 Распределение часов по темам(дисциплинам)

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Система клиентоориентированности пассажирского комплекса.	2	1			3
2	Корпоративные компетенции и ценности ОАО «РЖД»	3	1			4
3	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	3	1			4
4	Правила конструктивного общения. Производственные конфликты и их урегулирование	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.	Концепция клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД». Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок. Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд. Ценности бренда. Качественный сервис.
	Корпоративные компетенции и ценности ОАО «РЖД»	Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство». Модель корпоративных компетенций. Требования к сотрудникам в разрезе корпоративных компетенций. Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций. Методы развития корпоративных компетенций.
2.	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса ОАО «РЖД». Основные элементы коммуникации с клиентом. Регламент по обслуживанию пассажиров. Правила ношения форменной одежды.

		<p>Правила ведения диалога с клиентом. Лингвистическое воздействие.</p> <p>Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения. Ролевое поведение в деловом общении. Установки.</p> <p>Способы убеждения. Методы влияния. Манипуляция.</p>
3.	<p>Правила конструктивного общения.</p> <p>Производственные конфликты и их урегулирование</p>	<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».</p> <p>Динамика и структура конфликта.</p> <p>Стили поведения в конфликтной ситуации.</p> <p>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>

5. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Система клиентоориентированности пассажирского комплекса.	Теоретическое обучение	2
		Промежуточная аттестация	1
	Корпоративные компетенции и ценности ОАО «РЖД»	Теоретическое обучение	3
		Промежуточная аттестация	1
	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	Теоретическое обучение	1
	2-й день	Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса	Теоретическое обучение
Промежуточная аттестация			1
Правила конструктивного общения. Производственные конфликты и их урегулирование		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=2>.

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

«Кассир билетный на железнодорожном транспорте»

(наименование образовательной программы)

профессионального обучения по профессии

23372 - Кассир (билетный)

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| 1. Форма обучения: | <u>очная/дистанционная</u> |
| 2. Нормативный срок освоения: | <u>180 часов</u> |
| 3. Срок обучения | <u>23 дня</u> |

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.

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

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	Практическое обучение (семинар)	Итоговая аттестация	
1.	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право.	1	1	2			4
2.	Требования охраны труда и пожарной безопасности.	5	1	4	8		18
3.	Организация пассажирских перевозок.	2	1	2			5
4.	Тарифы и тарифные расстояния.	2	1	1			4
5.	Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Правила оформления проездных и перевозочных документов.	6	1	8			15
6.	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов (ПРИМ-08, БПА, ИМ, МК-35Ф, ПТК)	6	1	8			15
7.	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания.	5	1	6			12
8.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	5	1	6			12
9.	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	5	1	6			12
10.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения.	5	1	6			12
11.	Производственное обучение (стажировка на рабочем месте)				63		63
12.	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.	18	Требования охраны труда и пожарной безопасности	<p>Программа обучения а, б п.46 Постановления Правительства РФ от 24 декабря 2021 г. N 2464 "О порядке обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда":</p> <p>А) «Обучение по общим вопросам охраны труда и функционирования системы управления охраной труда»;</p> <p>Б) «Обучение безопасным методам и приемам выполнения работ при воздействии вредных и (или) опасных производственных факторов, источников опасности, идентифицированных в рамках специальной оценки условий труда и оценки профессиональных рисков»</p> <p>А также «Обучение по оказанию первой помощи пострадавшим»</p> <p align="center">Программа А:</p> <p>1. Основы охраны труда в Российской Федерации; 2. Стратегия безопасности труда и охраны здоровья; 3. Система управления охраной труда в организации; 4. Расследование и предупреждение несчастных случаев и профессиональных заболеваний.</p> <p>Программа Б:</p> <p>Классификация опасностей. Идентификация вредных и (или) опасных производственных факторов на рабочем месте. Оценка уровня профессионального риска выявленных (идентифицированных) опасностей. Безопасные методы и приемы выполнения работ. Меры защиты от воздействия вредных и (или) опасных производственных факторов. Разработка мероприятий по снижению уровней профессиональных рисков.</p> <p>«Обучение по оказанию первой помощи пострадавшим»:</p> <p>Организационно-правовые аспекты оказания первой помощи. Оказание первой помощи при</p>

			<p>отсутствии сознания, остановке дыхания и кровообращения. Оказание первой помощи при наружных кровотечениях и травмах. Оказание первой помощи при прочих состояниях.</p> <p>Тематический план обучения:</p> <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. 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. Правила размещения информационных плакатов и стендов по профилактике пожарной безопасности. 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>
3.	5	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>
4.	4	Тарифы и тарифные расстояния	<p>Тарифы и тарифные расстояния. Понятие тарифа на железнодорожном транспорте в пригородном сообщении. Виды тарифов.</p> <p>Государственное регулирование тарифов.</p> <p>Основные понятия о тарифных расстояниях.</p>
5.	15	Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Правила оформления проездных и перевозочных документов.	<p>Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом (Приказ Минтранса России от 19.12.2013 N 473).</p> <p>Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"(вступает в силу с 1.09.2023). Изменения в правилах перевозок.</p> <p>Оформление перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения. Переоформление и возобновление действия проездного документа (билета) в поездах дальнего следования. Требования к оказанию услуг по перевозке пассажиров. Посадка пассажиров в поезд дальнего следования и пригородного сообщения и условия проезда. Изменение условий проезда в поездах дальнего следования.</p> <p>Остановка пассажира в пути следования при проезде в поезде дальнего следования. Прекращение поездки, перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа. Особенности перевозок пассажиров с использованием электронных проездных документов (билетов), бесконтактных смарт-карт, банковских карт или электронных устройств. Возврат денежных средств, уплаченных за проезд в поездах дальнего следования, пригородного сообщения, багаж. Перевозка ручной клади.</p> <p>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,</p>

			<p>железнодорожникам по транспортным требованиям.</p> <p>Права и обязанности пассажиров в пути следования и при нахождении на вокзалах.</p> <p>Норма провоза ручной клади. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц. 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>
6.	15	<p>Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов (ПРИМ-08, БПА, ИМ, МК-35Ф, ПТК)</p>	<p>Оформление проездных и перевозочных документов с использованием билетно-кассовой аппаратуры, терминалов на железнодорожном транспорте: БПА, ПРИМ, ККТ ПТК программно-технологического комплекса «Экспресс», Инновационная мобильность.</p> <p>Правила эксплуатация ККТ ПТК, порядок открытия, закрытия смены, оформления проездных документов, аннулирования проездных документов. 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 «Инновационная мобильность». Запуск программы, открытие/закрытие смены, банковской смены, получение отчетности, оформление билетов с использованием воинских требований, льготным категориям граждан на основании талонов ЭТФСС и ЭТМИНСОЦ и работникам железнодорожного транспорта на основании ВТТ и т.д. Возврат/гашение при работе в системе «Экспресс».</p> <p>Назначение и функции приложения «АРМ Кассира». Общие сведения. ПРИМ-08. Функции приложения «АРМ кассира». Работа с приложением «АРМ Кассира». Описание приложения «АРМ Кассира». Структура пользовательского интерфейса. Процедура открытия смены. Печать X-отчета. Печать пробного билета. Процедура замены билетной ленты. Процедура закрытия смены. Процедура закрытия месяца. Печать отчетов прошлых периодов. Устранение рассогласования смен. Промежуточный ордер на сдачу денежной выручки. Аннулирование. Абонементы. Оформление с использованием абонементных карт БСК. Аннулирование абонемента. Просмотр БСК. Оформление абонемента по</p>

			льготе. Возврат абонемента. Транспортные карты и т.д. БПА. порядок работы, снятие отчетов, инкассация.
7.	12	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	<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>Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса ОАО «РЖД». Правила ведения диалога с клиентом. Психологическое состояние личности. Понятия общения. Социальные барьеры общения. Ролевое поведение в деловом общении. Установки.</p> <p>Способы убеждения. Методы влияния. Манипуляция.</p> <p>Правила и культура телефонного разговора. 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. Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного 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.
8.	12	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	<p>Концепция клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД». Политика клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок. Текущее состояние и уровень развития клиентоориентированности пассажирского 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.</p> <p>Бренд. Ценности бренда. Качественный сервис.</p> <p>Правила коммуникации с клиентами пассажирского комплекса ОАО «РЖД».</p> <p>Основные элементы коммуникации с клиентом.</p> <p>Модель корпоративных компетенций.</p> <p>Требования к сотрудникам в разрезе корпоративных компетенций.</p> <p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций.</p>
9.	12	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	<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> <p>Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения.</p> <p>Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями.</p> <p>Правила взаимодействия с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении: с нарушениями зрения, слуха; с задержкой психического развития; страдающими психические расстройства.</p> <p>Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами. Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров – инвалидов.</p>
10.	12	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	<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>

			<p>Видимые и звуковые сигналы. Светофоры, назначение, место установки литеры, 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>
11.	63	<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; • 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

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Основы законодательства в области железнодорожного транспорта. Трудовое право	Теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Теоретическое обучение	4
2-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	4
		Практическое обучение (семинар)	3
3-й день	Требования охраны труда и пожарной безопасности	Практическое обучение (семинар)	5
		Промежуточная аттестация	1
	Организация пассажирских перевозок	теоретическое обучение	2
4-й день	Организация пассажирских перевозок	Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Тарифы и тарифные расстояния	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Правила оформления проездных и перевозочных документов.	Теоретическое обучение	1
5-й день	Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Правила оформления проездных и перевозочных документов.	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
6-й день	Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом. Правила оформления проездных и перевозочных документов.	Самостоятельная работа	5
		Промежуточная аттестация	1
	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов (ПРИМ-08, БПА, ИМ, МК-35Ф, ПТК)	Теоретическое обучение	2
7-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов (ПРИМ-08, БПА, ИМ, МК-35Ф, ПТК)	теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	4
8-й день	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении продажи проездных документов (ПРИМ-08, БПА, ИМ, МК-35Ф, ПТК)	Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	теоретическое обучение	3
9-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
10-й день	Специфика профессионального общения в сфере обслуживания	Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	2
11-й день	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	теоретическое обучение	3
12-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
13-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	Промежуточная аттестация	1
		ПТЭ, инструкции и безопасность движения	теоретическое обучение
	Самостоятельная работа		2
14-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	Самостоятельная работа	4
		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	7
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

«10» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

профессионального обучения по курсу
повышения квалификации

«Особенности обслуживания маломобильных групп населения в
пригородном сообщении»

(наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	Заочная, с применением дистанционных образовательных технологий
2. Нормативный срок освоения:	40 часов
3. Срок обучения	5 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 «10» 02 2024 г.

1. Общая характеристика образовательной программы

Цели и задачи образовательной программы:

- совершенствование у обучающихся базовой системы знаний;
- 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

УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах

УК-9.1 Демонстрирует позитивное отношение к людям с ограниченными возможностями здоровья и готовность к конструктивному сотрудничеству с ними в социальной и профессиональной сферах

УК-9.2 Отбирает адекватные способы организации совместной профессиональной деятельности при участии в ней лиц с ограниченными возможностями здоровья

3. Учебный план образовательной программы:

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Маломобильные пассажиры. Термины и определения.	4	1	2		7
2	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	4	1	2		7
3	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	4	1	3		8
4	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	4	1	3		8
5	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	4	1	3		8
6	Итоговая аттестация					2
	Итого					40

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

№ п/п	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	Маломобильные пассажиры. Термины и определения.	Понятие «инвалид», «инвалидность». Понятие «маломобильные пассажиры». Категории маломобильных пассажиров. Классификация видов инвалидности.
2.	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.

3.	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. Функции Центра содействия мобильности ОАО «РЖД». Прием, оформление, обработка, рассылка участникам перевозочного процесса заявок.
4.	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования. 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.
6.	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами. «Правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р. Методы и навыки общения с пассажирами с инвалидностью.

5. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Маломобильные пассажиры. Термины и определения.	Теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	Теоретическое обучение	1
2-й день	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	2
3-й день	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
3-й день	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Теоретическое обучение	2
4-й день	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	Теоретическое обучение	2
5-й день	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	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 анализировать рабочую ситуацию, осуществлять 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.

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=12>.

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

« 14 » 12 20 23 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

профессиональной подготовки по профессии

«Проводник пассажирского вагона»

(наименование образовательной программы)

для ОА «Пассажирская компания «Сахалин»

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Форма обучения: | Очно- заочная, с применением
дистанционных образовательных
технологий |
| 2. Нормативный срок освоения: | 250 часов |
| 3. Срок обучения | 4-6 недель |

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 « 14 » 12 20 23 г.

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Образовательная программа (далее-Программа) предназначена для получения профессии «Проводник пассажирского вагона».

Объем теоретических знаний и профессиональных навыков, предусмотренных в Программе, отвечает требованиям квалификационных характеристик профессионального стандарта "Проводник пассажирского вагона", утвержденного приказом Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 14 мая 2015 г. № 294н.

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:

- формирование 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;
- 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 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.

3. Учебный план образовательной программы

Распределение часов по темам(дисциплинам)

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Производственное обучение	Итоговая аттестация	
1	Экономика отрасли	2	1	1		4
2	Основы законодательства	2	1	1		4
3	Охрана труда	3	1	12		16
4	Электробезопасность			2		2
5	Пожарная безопасность	5	1	6		12
6	Общий курс железных дорог	8	1	1		10
7	Информационные технологии в профессиональной деятельности	2	1	1		4
8	Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	7	1	10		18
9	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	5	1	10		16
10	Устройство и эксплуатация механического и санитарно-технического оборудования пассажирских вагонов	11	1	8		20
11	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	11	1	8		20
12	Организация работы проводника пассажирского вагона	1	1	16		18
13	Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	8	1	1		10
14	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	4	1	1		6
15	Сервис на железнодорожном транспорте	7	1	2		10
16	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)			72		72
17	Квалификационный экзамен				8	8
	Итого					250

**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	Экономика отрасли	<p>Общие вопросы экономики железнодорожного транспорта. Рынок транспортных услуг. Особенности продукции железнодорожного транспорта. Принципы деятельности, виды, характеристику и основные технико-экономические показатели деятельности железнодорожного транспорта.</p> <p>Понятие о единой тарифной сетке по оплате труда работников, занятых в основной деятельности железных дорог.</p>
2.	4	Основы законодательства	<p>Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Законодательные акты и другие нормативные документы, регулирующие правоотношения в области профессиональной деятельности. Основы трудового права. Должностная инструкция.</p>
3.	16	Охрана труда	<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>
4.	2	Электробезопасность	<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>
5.	12	Пожарная безопасность	<p>Основные средства тушения загорания огня: их устройство, эффективность, порядок применения.</p>

			Правила размещения информационных плакатов и стендов по профилактике пожарной безопасности. Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций.
6.	10	Общий курс железных дорог	Роль железнодорожных перевозок в транспортном обслуживании населения. Основные показатели его работы. Реформы железнодорожного комплекса.
7.	4	Информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности	Начальные теоретические сведения о современных информационных и коммуникационных технологиях. Основы аппаратной архитектуры и программного обеспечения вычислительной техники, операционных систем, принципов обмена информацией в компьютерных сетях. Описание технологии локальных сетей Ethernet. Основные принципы представления информации в компьютерах. Виды информации, способы ее хранения, передачи и кодировки. Эволюция вычислительной техники. Этапы развития информационных технологий и их составляющие. Проблемы и перспективы развития информационных технологий. Классификация ЭВМ. Аппаратная, программная и полная совместимость. Назначение основных аппаратных комплектующих компьютера, устройства ввода и вывода информации. Накопители: их назначение и классификация.
8.	18	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 железнодорожного транспорта, Правил перевозок и Правил оказания услуг по перевозке пассажиров. Условия проезда пассажиров. Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям пассажиров, железнодорожникам по транспортным требованиям. Порядок оформления проездных документов на основании сведений о документе, удостоверяющем личность. Документы, удостоверяющие личность ребенка. Права и обязанности пассажиров в пути следования, при нахождении на вокзалах. 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. Таможенные нормы и правила пересечения границ Российской Федерации.
9.	16	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации: основные определения. Обязанности работников

			<p>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 литеры, 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>
10.	20	Устройство и эксплуатация электрического оборудования 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>
11.	20	Устройство и эксплуатация механического и санитарно-технического оборудования пассажирских вагонов	<p>Механическое оборудование. Характеристика пассажирских вагонов. Ходовая часть пассажирских вагонов. Кузова. Автосцепка и переходные площадки. Тормозное оборудование. Внутреннее оборудование пассажирских вагонов.</p> <p>Санитарно-техническое оборудование. Системы отопления. Холодное водоснабжение. Горячее водоснабжение. Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения. Системы вентиляции. Системы кондиционирования воздуха.</p>
12.	18	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;</p> <p>содержание в исправном состоянии внутреннего оборудования вагона и съемного инвентаря;</p> <p>обслуживание последнего вагона.</p> <p>Проверка исправности ручного тормоза, наличия пломб на стоп-кранах, состояния системы отопления,</p>

			<p>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>
13.	10	<p>Основы психологии и культура обслуживания пассажиров</p>	<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>
14.	6	<p>Особенности обслуживания маломобильных групп населения</p>	<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> <p>Правила взаимодействия с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении; с нарушениями зрения, слуха; с задержкой психического развития; страдающими психическими расстройствами.</p> <p>3. Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами. Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров-инвалидов.</p>
15.	10	<p>Сервис на</p>	<p>Понятие стандарта и его применение относительно к</p>

		железнодорожном транспорте	<p>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».</p> <p>Предметы комфорта, экипировки и сервисного обслуживания. Система развлечений.</p> <p>Дополнительные услуги для пассажиров.</p>
16.	72	<p>Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)</p>	<p>Закрепление теоретических навыков на рабочем месте. Выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона.</p> <p>В результате производственного обучения обучающийся должен:</p> <p>Иметь практический опыт:</p> <ul style="list-style-type: none"> • наблюдения за техническим состоянием вагона и его оборудованием в пути следования; • обслуживания приборов отопления, принудительной вентиляции и кондиционирования воздуха, электрооборудования, холодильных установок; • содержания в исправном состоянии внутреннего оборудования вагона и съемного инвентаря; • обслуживания последнего вагона. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • проверять исправность ручного тормоза, наличие пломб на стоп-кранах, состояние системы отопления, холодильных установок и кондиционирования воздуха, вентиляции, воздухооборудования 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

			<p>вентиляции и устройств кондиционирования;</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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; <p>осуществлять ограждение хвоста поезда при остановке, в случае подхода вызываемого пожарного поезда, вспомогательного локомотива, восстановительного поезда:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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.
--	--	--	--

5. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

В результате освоения Программы обучающиеся должны знать:

- a. Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
- b. 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;
- c. Инструкцию проводнику пассажирского вагона(утв. МПС РФ 05.11.1998 № ЦЛ-614);
- d. правила и нормы охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности;
- e. перечень инвентаря и расположение его на подвижном составе;
- f. порядок заправки топки твердым топливом и чистки от золы и шлака;
- g. порядок эксплуатации насоса;

- h. места размещения на вагонах номеров и маршрутных досок;
- i. общее устройство и принцип действия автоматических и ручных тормозов, требования к ним;
- j. инструкцию по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов;
- k. географическое расположение станций железнодорожной сети;
- l. устройство и порядок обслуживания и регулирования приборов отопления, принудительной вентиляции, электрооборудования, холодильных установок;
- m. устройство системы контроля букс;
- n. устройство системы пожарной сигнализации (СПС), кондиционирования воздуха;
- o. инструкции по техническому содержанию электрооборудования пассажирских вагонов;
- p. порядок проверки показаний измерительных приборов и действия при возникновении неисправностей в них;
- q. приемы работы с сигнализацией связи вагона и порядок действий при срабатывании сигнализации;
- г. инструкцию по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации;
- s. особенность ограждения поезда при вынужденной остановке;
- t. порядок контроля состояния хвостовых сигнальных фонарей;
- u. правила ограждения хвоста поезда при остановке;
- v. 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.

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=20>.

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	Экономика отрасли	Теоретическое обучение	2
		Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
1-й день	Основы законодательства	Теоретическое обучение	2
		Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
2-й день	Охрана труда	Теоретическое обучение	3
		Производственное обучение	5
3-й день	Охрана труда	Производственное обучение	7
		Промежуточная аттестация	1
4-й день	Пожарная безопасность	Теоретическое обучение	5
		Производственное обучение	3
5-й день	Пожарная безопасность	Производственное обучение	3
		Промежуточная аттестация	1
	Электробезопасность	Производственное обучение	2
	Общий курс железных дорог	Теоретическое обучение	2
6-й день	Общий курс железных дорог	Теоретическое обучение	6
		Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
7-й день	Информационные технологии в профессиональной деятельности	теоретическое обучение	2
		Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
	Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	4
8-й день	Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	3
		Производственное обучение	5
9-й день	Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте	Производственное обучение	5
		Промежуточная аттестация	1
	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	теоретическое обучение	2

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
10-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	теоретическое обучение	3
10-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Производственное обучение	5
11-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Производственное обучение	5
		Промежуточная аттестация	1
	Устройство и эксплуатация механического и санитарно-технического оборудования пассажирских вагонов	теоретическое обучение	2
12-й день	Устройство и эксплуатация механического и санитарно-технического оборудования пассажирских вагонов	теоретическое обучение	8
13-й день	Устройство и эксплуатация механического и санитарно-технического оборудования пассажирских вагонов	теоретическое обучение	1
		Производственное обучение	7
14-й день	Устройство и эксплуатация механического и санитарно-технического оборудования пассажирских вагонов	Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	теоретическое обучение	6
15-й день	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	теоретическое обучение	5
		Производственное обучение	3
16-й день	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	Производственное обучение	5
		Промежуточная аттестация	1
	Организация работы проводника пассажирского вагона	теоретическое обучение	1
		Производственное обучение	1
17-й день	Организация работы проводника пассажирского вагона	Производственное обучение	8
18-й день	Организация работы проводника пассажирского вагона	Производственное обучение	7
		Промежуточная аттестация	1
19-й день	Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	теоретическое обучение	8
20-й день	Основы психологии и культура обслуживания пассажиров	Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
	Особенности обслуживания маломобильных групп населения	Теоретическое обучение	4
		Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1
21-й день	Сервис на железнодорожном транспорте	теоретическое обучение	7
		Производственное обучение	1
22-й день	Сервис на железнодорожном транспорте	Производственное обучение	1
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
22-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	6
23-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
24-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
25-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
26-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
27-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
28-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
29-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
30-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	8
31-й день	Производственное обучение (выполнение функциональных обязанностей проводника пассажирского вагона)	Производственное обучение	2
32-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.