



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

Учебный центр профессиональной квалификации

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

 С. Н. Панков

«19» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

«Современные технологии работы контролера пассажирского
поезда»

(Код, наименование образовательной программы)

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

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

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

1. Общая характеристика образовательной программы

Цели и задачи образовательной программы:

- совершенствование у обучающихся базовой системы знаний по профессии «Контролер пассажирского транспорта»;
- 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.

б) профессиональные:

- 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.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
по образовательной программе
«Современные технологии работы контролера пассажирского поезда»

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Трудовое право	5	1	5		11
2	Организация пассажирских перевозок	3	1	5		9
3	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	5	1	5		11
4	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	2	0	3		5
5	Правила коммуникации с Клиентами пассажирского комплекса	5	1	5		11
6	Порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом	4	1	4		9
7	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	4	1	4		9
8	Организация работы контролера пассажирского транспорта	5	1	5		11
9	Итоговая аттестация				4	4
	Итого					80

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

№ п/п	Количество часов	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	11	Трудовое право	<p>Основы трудового права. Должностные обязанности. Процедура оформления документации. Основания для прекращения трудового договора. Дисциплинарные взыскания. Нормативные акты, регулирующие дисциплину работников железнодорожного транспорта. Понятие и основание дисциплинарной и материальной ответственности работника, ответственности за нарушение безопасности движения. Административные правонарушения и административная ответственность. Виды дисциплинарных взысканий, порядок их применения. Порядок обжалования и снятия взысканий. Право социальной защиты граждан.</p>
2.	9	Организация пассажирских перевозок	<p>Роль железнодорожных перевозок в транспортном обслуживании населения. Рынок транспортных услуг. Реформы железнодорожного комплекса, их направленность, ожидаемые результаты. Особенности реформирования блока пригородных пассажирских перевозок. Зарубежный опыт.</p>
3.	11	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	<p>Порядок оформления проездных документов на основании сведений о документе, удостоверяющем личность. Документы, удостоверяющие личность ребенка. Понятие о ручной клади, багаже и грузобагаже. Правила перевозки ручной клади. Условия приема и оформления перевозки багажа. Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц. Правила взимания дополнительных сборов с пассажиров. Льготы, предоставляемые пассажирам в пригородном сообщении. Безденежные проездные документы и условия проезда по ним. Проезд граждан – получателей социальных услуг льготного контингента пассажиров. Перевозка организованных групп пассажиров. Правила возврата проездных документов. Переоформление проездных документов в</p>

			<p>связи с изменением условий проезда. Порядок возобновления утерянных и испорченных проездных документов.</p> <p>Возврат стоимости проезда в пригородном сообщении. Порядок возврата стоимости абонементных билетов.</p>
4.	5	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>
5.	11	Правила коммуникации с Клиентами пассажирского комплекса	<p>Единая система корпоративных требований к персоналу.</p> <p>Бренд. Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство».</p> <p>Модель корпоративных компетенций.</p> <p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций.</p> <p>Методы развития корпоративных компетенций.</p> <p>Преимущества наставничества. Основные задачи.</p>
6.	9	Порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом	<p>1. Социальная политика в отношении инвалидов.</p> <p>Сущность социальной государственной политики в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.</p> <p>Международная политика.</p> <p>2. Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта.</p> <p>Законодательство РФ, нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте.</p> <p>Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.</p> <p>Особенности оформления проездных документов маломобильным группам населения.</p> <p>Особенности обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями.</p> <p>3. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров – инвалидов.</p>
7.	9	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	<p>Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской</p>

		поездов	<p>Федерации, основные определения. Обязанности работников железнодорожного транспорта.</p> <p>Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта.</p> <p>Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава. Видимые и звуковые сигналы. Светофоры, назначение, место установки литеры, сигнализация. Переносные сигналы. Сигналы, применяемые для обозначения поездов, локомотивов и других подвижных единиц. Звуковые сигналы. Сигналы тревоги и специальные указатели.</p>
8.	11	Организация работы контролера пассажирского транспорта	<p>Основы отраслевого законодательства. Основные требования к организациям железнодорожного транспорта и объектам железнодорожного транспорта.</p> <p>Трудовые отношения и дисциплина работников.</p> <p>Инструкция по ведению станционной коммерческой отчетности, утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 30 декабря 2008 г. № 2890р. Формы бланков строгой отчетности и порядок их заполнения.</p> <p>Порядок эксплуатации переносного контрольно-кассового аппарата МК-35Ф.</p> <p>Принцип работы, порядок эксплуатации аппарата. Действия при возникновении неисправностей при работе.</p> <p>Перечень категорий граждан, имеющих право на льготы при оплате проезда в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством субъектов Российской Федерации, порядок оформления их проезда в поездах пригородного сообщения.</p> <p>Перечень категорий граждан, имеющих право на бесплатный проезд, порядок оформления их проезда.</p> <p>Формы проездных документов (билетов), а также формы документов на провоз ручной клади и багажа, используемые при перевозках в поездах пригородного сообщения.</p> <p>Действующие системы продажи проездных документов: ПРИМ-8, МК-35 Ф. Инкассация БПА.</p> <p>Основные сведения об АСУ «Экспресс».</p> <p>Порядок проведения ревизии в поезде. Выявление браков и злоупотреблений при продаже проездных документов.</p> <p>Составление отчетных документов по результатам проведенных проверок. Анализ и</p>

			разработка мероприятий, направленных на улучшение качества обслуживания пассажиров. Порядок рассмотрения жалоб.
--	--	--	--

5. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

Знания:

- Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;
- Правил 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;
- Федеральных законов и нормативных актов, а так же инструкций по ведению станционной коммерческой отчетности;
- Порядка проведения контроля наличия и действительности проездных документов;
- Признаки платежеспособности денежных знаков;
- Порядка проведения проверки работы: кассира билетного на железнодорожном транспорте, пригородных касс;
- Правила учета и составления отчетной документации кассирами билетными на железнодорожном транспорте;
- Основы трудового законодательства Российской Федерации, нормативные документы, регламентирующие дисциплину работников;
- Правил выдачи проездных документов (билетов) лицам, имеющим право на бесплатный проезд или на оплату проезда со скидкой;
- Правил и норм охраны труда, техники безопасности, производственной санитарии и пожарной безопасности.

Умения:

- осуществить контроль за соблюдением работниками пригородного комплекса правил обслуживания пассажиров в поездах пригородного сообщения, на железнодорожных вокзалах, станциях, остановочных пунктах, фиксирование случаев нарушения ими указанных правил, а также порядка оформления проездных документов (билетов) пассажиров непосредственно в поездах пригородного сообщения;
- проведения ревизий поездов пригородного сообщения и проверок железнодорожных вокзалов, станций, остановочных пунктов, относящихся к пригородному пассажирскому комплексу;
- осуществлять проверку правильности 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;

- выявлять причины не выполнения плановых показателей и потерь в доходах;
- осуществлять проверку подлинности проездных документов;
- оформления надлежащим образом отчетной документации по итогам проверок.

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=31>.

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

8. 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»

9. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

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

10. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Трудовое право	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
2-й день	Трудовое право	Самостоятельная работа	2
		Промежуточная аттестация	1
		Организация пассажирских перевозок	Теоретическое обучение
3-й день	Организация пассажирских перевозок	Самостоятельная работа	2
		Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
4-й день	Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте Электробезопасность	Теоретическое обучение	4
		Теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	5
		Промежуточная аттестация	1
	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам	Теоретическое обучение	1
5-й день	Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам дорог	Теоретическое обучение	1
Самостоятельная работа		3	
6-й день	Правила коммуникации с Клиентами пассажирского комплекса Правила коммуникации с Клиентами пассажирского комплекса	Теоретическое обучение	4
		теоретическое обучение	1
		Самостоятельная работа	5
	Порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом	Промежуточная аттестация	1
		теоретическое обучение	1
7-й день	Порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом	теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
8-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	теоретическое обучение	4
		Самостоятельная работа	4
9-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов	Промежуточная аттестация	1
	Организация работы контролера пассажирского транспорта	теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	2
10-й день	Организация работы контролера пассажирского транспорта	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	4



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

Учебный центр профессиональной квалификации

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


С.Н. Панков

«16» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

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

- | | |
|-------------------------------|---|
| 1. Форма обучения: | Заочная, с применением
дистанционных образовательных
технологий |
| 2. Нормативный срок освоения: | 72 часа |
| 3. Срок обучения | 2 недели |

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

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

1. Общая характеристика образовательной программы

Цели и задачи образовательной программы:

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

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

а) общекультурные:

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

б) профессиональные:

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

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

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	3	1	4		8
2	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	3	1	4		8
3	Основы психологии и этики делового общения.	3	1	4		8
4	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности.	3	1	4		8
5	Организация пассажирских перевозок.	3	1	4		8
6	Оформление проездных документов.	3	1	4		8
7	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	3	1	4		8
8	Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте.	5	1	6		12
9	Итоговая аттестация.				4	4
	Итого					72

4. Календарный график учебных занятий

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

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

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

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

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

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

6. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

В результате освоения Программы обучающиеся должны знать:

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

Умения:

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

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

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

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

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

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

8.2. Промежуточная аттестация

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

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

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

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

8.3. Итоговая аттестация

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

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

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

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

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

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

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

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

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

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

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

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

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



Учебный центр профессиональной квалификации

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

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

 С.Н. Панков

«20» 01 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

курса дополнительной профессиональной программы
профессиональной переподготовки
«Управление персоналом»
(наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	Заочная, с применением дистанционных образовательных технологий
2. Нормативный срок освоения:	250 часов
3. Срок обучения	32 дня

Разработчик:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

Рабочая программа рассмотрена и одобрена учебно-методическим советом Учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» от «20» 01 2024 г.

1. Общая характеристика образовательной программы

Дополнительная профессиональная программа - программа профессиональной переподготовки «Управление персоналом» (далее – программа).

Целью профессиональной переподготовки является получение новых знаний, умений и навыков, соответствующих требованиям профессионального стандарта для занятия новым видом профессиональной деятельности.

Выпускники могут осуществлять профессиональную деятельность в области «Управление персоналом» и (или) сферах профессиональной деятельности при условии соответствия уровня их образования и полученных компетенций требованиям к квалификации работника.

Таблица 1. Связь образовательной программы с профессиональными стандартами

Наименование выбранного профессионального стандарта (одного или нескольких)	Уровень квалификации
1	2
Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 6 октября 2015 г. N 691н "Об утверждении профессионального стандарта "Специалист по управлению персоналом"	5-7

Таблица 2. Сопоставление ФГОС СПО и профессиональных стандартов

ФГОС СПО	Обобщенные трудовые функции (ОТФ) или трудовые функции (ТФ) соответствующего уровня квалификации
Приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 12 августа 2020 г. N 955 "Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 38.03.03 Управление персоналом"	1. Документационное обеспечение работы с персоналом; 2. Деятельность по обеспечению персоналом; 3. Деятельность по оценке и аттестации персонала; 4. Деятельность по развитию персонала; 5. Деятельность по организации труда и оплаты персонала; 6. Деятельность по организации корпоративной социальной политики; 7. Операционное управление персоналом и подразделением организации; 8. Стратегическое управление персоналом организации.

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

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

ОПК-1. Способен применять знания (на промежуточном уровне) экономической, организационной, управленческой, социологической и психологической теорий, российского законодательства в части работы с персоналом при решении профессиональных задач;

ОПК-2. Способен осуществлять сбор, обработку и анализ данных для решения задач в сфере управления персоналом;

ОПК-3. Способен разрабатывать и осуществлять мероприятия, направленные на реализацию стратегии управления персоналом, обеспечивать их документационное сопровождение и оценивать организационные и социальные последствия;

ОПК-4. Способен применять современные технологии и методы оперативного управления персоналом, вести документационное сопровождение и учет;

ОПК-5. Способен использовать современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач.

А также следующие универсальные компетенции:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции выпускника
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
Командная работа и лидерство	УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
Коммуникация	УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах
Самоорганизация и саморазвитие (в том числе здоровьесбережение)	УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни
	УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности
Инклюзивная компетентность	УК-9. Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах
Экономическая культура, в том числе финансовая грамотность	УК-10. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
по образовательной программе профессиональной переподготовке
«Управление персоналом»
(код, наименование профессии; вид)

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Трудовое право	15	1	16		32
2	Документационное обеспечение работы с персоналом	15	1	16		32
3	Технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала	15	1	16		32
4	Оценка и аттестация персонала	7	1	8		16
5	Адаптация, обучение и развитие персонала	10	1	13		24
6	Основы организации труда. Оплата труда персонала	7	1	8		16
7	Операционное управление персоналом и подразделением организации	10	1	13		24
8	Стратегическое управление персоналом организации	10	1	13		24
9	Консультации					8
10	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)				34	34
11	Квалификационный экзамен				8	8
	Итого					250

4. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Трудовое право	Теоретическое обучение	8
2-й день	Трудовое право	Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
3-й день	Трудовое право	Самостоятельная работа	8

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
4-й день	Трудовое право	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
5-й день	Документационное обеспечение работы с персоналом	Теоретическое обучение	8
6-й день		Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
7-й день	Документационное обеспечение работы с персоналом	Самостоятельная работа	8
8-й день	Документационное обеспечение работы с персоналом	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
9-й день	Технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала	Теоретическое обучение	8
10-й день		Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
11-й день	Технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала	Самостоятельная работа	8
12-й день	Технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
13-й день	Оценка и аттестация персонала	Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
14-й день	Оценка и аттестация персонала	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
15-й день	Адаптация, обучение и развитие персонала	Теоретическое обучение	8
16-й день	Адаптация, обучение и развитие персонала	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
17-й день	Адаптация, обучение и развитие персонала	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
18-й день	Основы организации труда. Оплата труда персонала	Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
19-й день	Основы организации труда. Оплата труда персонала	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
20-й день	Операционное управление персоналом и подразделением организации	Теоретическое обучение	8
21-й день		Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
22-й день	Операционное управление персоналом и подразделением организации	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
23-й день	Стратегическое управление персоналом организации	Теоретическое обучение	8
24-й день	Стратегическое управление персоналом организации	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
25-й день	Стратегическое управление персоналом организации	Самостоятельная работа	7
		Промежуточная аттестация	1
26-й день	Консультации		8
27-й день	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)		8
28-й день	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)		8
29-й день	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)		8
30-й день	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)		8
31-й день	Итоговая аттестация (выполнение аттестационной работы)		2
32-й день	Итоговая аттестация	Итоговая аттестация	8

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

№ п/п	Количество часов	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	32	Трудовое право	Трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права. Основы архивного законодательства и нормативные правовые акты Российской Федерации, в части ведения документации по персоналу. Законодательство Российской Федерации о персональных данных. Локальные нормативные акты организации, регулирующие порядок оформления распорядительных и организационных документов по персоналу.
2.	32	Документационное обеспечение работы с персоналом	Порядок оформления, ведения и хранения документов по персоналу.

			<p>Порядок учета движения кадров и составления установленной отчетности. Основы документооборота и документационного обеспечения. Технологии, методы и методики проведения анализа и систематизации документов и информации. Порядок расчета стажа, льгот, компенсаций, оформления пенсий работникам.</p>
3.	32	Технологии и методики поиска, привлечения, подбора и отбора персонала	<p>Структура организации и вакантные должности (профессии, специальности). Порядок определения перспективной и текущей потребности в кадрах. Источники обеспечения организации кадрами. Общие тенденции на рынке труда и в отдельной отрасли, конкретной профессии (должности, специальности). Основы психологии и социологии труда.</p>
4.	16	Оценка и аттестация персонала	<p>Корпоративные компетенции ОАО «РЖД». Технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций. Технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик. SHL. Ассесмент. Порядок и технология проведения аттестации. Порядок оформления, ведения и хранения документации, связанной с проведением оценки и аттестации персонала.</p>
5.	24	Адаптация, обучение и развитие персонала	<p>Системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала. Система, способы, методы, инструменты построения профессиональной карьеры. Методы определения и оценки личностных и профессиональных компетенций. Методы, инструменты исследования потребности в обучении персонала. Методология обучения в ОАО «РЖД».</p>
6.	16	Основы организации труда. Оплата труда персонала	<p>Методы учета и анализа показателей по труду и оплате труда. Методы определения, оценки и сравнения производственной интенсивности и напряженности труда. Методы нормирования труда.</p>
7.	24	Операционное управление персоналом и подразделением организации	<p>Методы, способы и инструменты управления персоналом. Цели, стратегия развития и бизнес-план организации. Политика управления персоналом организации.</p>

			Методы анализа количественного и качественного состава персонала.
8.	24	Стратегическое управление персоналом организации	Методы управления развитием и эффективностью организации, анализа выполнения планов и программ, определения их экономической эффективности. Системы стандартов по бизнес-процессам, профессиям, нормы труда.

6. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

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

1. Обработка и анализ поступающей документации по персоналу;
2. Разработка и оформление документации по персоналу (первичной, учетной, плановой, по социальному обеспечению, организационной, распорядительной);
3. Регистрация, учет и текущее хранение организационной и распорядительной документации по персоналу;
4. Подготовка проектов документов по процедурам управления персоналом, учету и движению персонала;
5. Организация системы движения документов по персоналу;
6. Сбор и проверка личных документов работников;
7. Анализ рынка труда по организации работы на аналогичном производстве и рабочих местах.

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

- Разрабатывать проекты организационных и распорядительных документов по персоналу;
- Оформлять документы в соответствии с требованиями гражданского, трудового законодательства Российской Федерации и локальными нормативными актами организации;
- Вести учет и регистрацию документов в информационных системах и на материальных носителях;
- Собирать, анализировать и структурировать информацию об особенностях организации работ на различных участках производства и на конкретных рабочих местах с учетом целей, задач, планов и структуры организации;
- Определять и применять средства и методы проведения оценки персонала;

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

1. Порядок оформления, ведения и хранения документов по персоналу;
2. Порядок учета движения кадров и составления установленной отчетности;
3. Основы документооборота и документационного обеспечения;
4. Технологии, методы и методики проведения анализа и систематизации документов и информации;

- 5.Порядок расчета стажа, льгот, компенсаций, оформления пенсий работникам;
- 6.Структура организации;
- 7.Трудовое законодательство и иные акты, содержащие нормы трудового права;
- 8.Технологии, методы и методики проведения анализа и систематизации документов и информации;
- 9.Структура организации и вакантные должности (профессии, специальности);
- 10.Порядок определения перспективной и текущей потребности в кадрах;
- 11.Источники обеспечения организации кадрами;
12. Технологии и методы определения профессиональных знаний, умений и компетенций;
13. Технологии и методы оценки личностных качеств и характеристик;
- 14.Системы, методы и формы материального и нематериального стимулирования труда персонала.

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

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

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

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

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

8.2. Промежуточная аттестация

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

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

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

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

8.3. Итоговая аттестация

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

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

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

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

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

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

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

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 27 мая 2021 г. N 810 "Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации"
4. Приказ Министерства транспорта РФ от 5 сентября 2022 г. N 352 "Об

утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом"

5. Приказ Министерства транспорта РФ от 23 июня 2022 г. N 250 "Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации".
6. СТО РЖД 03.001-2022 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров.
7. Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом (26.08.2020 № 1827/р).
8. Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта (2868_р от 23.12.2020).

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

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

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

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



Учебный центр профессиональной квалификации

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

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

 С.Н. Панков

«16» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

профессионального обучения по профессии

«Приемщик поездов»

(Код, наименование образовательной программы)

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

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

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

1. Цели и задачи образовательной программы

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

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

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

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

А также следующие универсальные компетенции:

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

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

3. Учебный план образовательной программы:

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

4. Календарный график учебных занятий

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

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

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

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

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

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

6. Требования к результатам освоения образовательной программы:

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

1. Организация перевозочного процесса железнодорожного транспорта.

ПК 1.1. Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.

ПК 1.2. Организовывать работу персонала по выполнению требований обеспечения безопасности перевозок и выбору оптимальных решений при работах в условиях нестандартных и аварийных ситуаций.

ПК 1.3. Оформлять документы, регламентирующие организацию перевозочного процесса.

ПК 1.4. Разрабатывать мероприятия по предупреждению аварий и проводить анализ причин нарушения безопасности движения.

2. Организация сервисного обслуживания на транспорте железнодорожного транспорта.

ПК 2.2. Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов.

ПК 2.4. Осуществлять технический контроль за качеством перевозок и техническое нормирование работы транспорта.

3. Организация транспортно-логистической деятельности железнодорожного транспорта.

ПК 3.1. Организовывать работу персонала по оформлению и обработке документации при перевозке грузов и пассажиров и осуществлению расчетов за услуги, предоставляемые транспортными организациями.

4. Анализ эффективности транспортной деятельности.

ПК 4.1. Оценивать эффективность перевозочного процесса.

ПК 4.2. Находить оптимальные варианты решения задач перевозки с использованием современных научно-исследовательских математических методов.

ПК 4.3. Использовать современное прикладное программное обеспечение для сбора, обработки и хранения информации и эффективного решения различных задач, связанных с перевозкой пассажиров и грузов.

ПК 4.5. Проводить анализ транспортных услуг и спроса.

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

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

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

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

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

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

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

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

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

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

8.2. Промежуточная аттестация

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

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

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

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

8.3. Итоговая аттестация

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Выполненная выпускная квалификационная работа в целом должна:

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

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

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

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

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

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

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

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

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

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

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

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

4. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

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



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

Учебный центр профессиональной квалификации

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


С.Н. Панков

«14» 12 2023 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

профессионального обучения по курсу
повышения квалификации

«Особенности обслуживания маломобильных групп населения в
пригородном сообщении» (Профессиональная этикет)
(наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	Заочная, с применением дистанционных образовательных технологий
2. Нормативный срок освоения:	80 часов
3. Срок обучения	10 дней

Разработчик:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации



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

1. Общая характеристика образовательной программы

Цели и задачи образовательной программы:

- 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.	2	1	1		4
2	Категории маломобильных пассажиров. Классификация видов инвалидности.	4	1	1		6
3	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	5	1	6		12
4	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	7	1	8		16
5	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	9	1	10		20
6	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	8	1	9		18
7	Итоговая аттестация					4
	Итого					80

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».
2.	Категории маломобильных пассажиров. Классификация видов инвалидности.	Классификация видов инвалидности. Внешние и скрытые признаки инвалидности: способы их распознавания. Категории маломобильных пассажиров: - пассажиры с инвалидностью;

		<ul style="list-style-type: none"> - пассажиры с временными нарушениями здоровья (растяжениями, переломами и др.); - беременные женщины и родители с малолетними детьми; - люди с детскими колясками или тележками для перевозки грузов; - люди пожилого возраста и др.
3.	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	<p>Социальная политика в отношении инвалидов. Сущность социальной государственной политики в отношении инвалидов. Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов. Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения. Международная политика в отношении маломобильных групп населения.</p>
4.	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.	<p>Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. Функции Центра содействия мобильности ОАО «РЖД». Информирование об услугах, предоставляемых на железнодорожном транспорте пассажирам из числа инвалидов и маломобильным пассажирам. Прием, оформление, обработка, рассылка участникам перевозочного процесса заявок.</p>
5.	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	<p>Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования. Барьеры и препятствия при организации обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. 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. Стандарт ОАО «РЖД» «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».</p>
6.	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	<p>Профессиональная этика работы с пассажирами-инвалидами: Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения. Этические принципы и нормы обслуживания пассажиров –инвалидов. Изучаются «Правила этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р.</p>

	<p>Термины и выражения, употребление которых корректно/некорректно при общении с пассажирами с инвалидностью (приложение).</p> <p>Методы и навыки общения с пассажирами с инвалидностью.</p> <p>Ключевые фразы на русском жестовом языке.</p> <p>Порядок действий в нестандартных ситуациях.</p> <p>СТО РЖД 03.001-2019 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для пассажиров из числа инвалидов и маломобильных пассажиров.</p> <p>Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 58099-2018 "Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в пригородных поездах" (утв. и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 9 апреля 2018 г. № 183-ст).</p>
--	---

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	2
		Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	Категории маломобильных пассажиров. Классификация видов инвалидности.	Теоретическое обучение	4
2-й день	Категории маломобильных пассажиров. Классификация видов инвалидности.	Самостоятельная работа	1
		Промежуточная аттестация	1
	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	1
3-й день	Нормативно- правовые основы политики холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.	Самостоятельная работа	5
		Промежуточная аттестация	1
	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	2
4-й день	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
5-й день	Взаимодействие Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	Самостоятельная работа	5
		Промежуточная аттестация	1
	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Теоретическое обучение	2

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
6-й день	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Теоретическое обучение	7
		Самостоятельная работа	1
7-й день	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Самостоятельная работа	8
8-й день	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.	Самостоятельная работа	1
8-й день	Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования. Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	Промежуточная аттестация	1
		Теоретическое обучение	6
9-й день	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	Теоретическое обучение	2
		Самостоятельная работа	6
10-й день	Профессиональный этикет во взаимодействии с маломобильными группами населения.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
		Итоговая аттестация	4

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.



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

Учебный центр профессиональной квалификации

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

 С.Н. Панков

«19» 02 2024 г.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА

повышения квалификации

«Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте в пригородном сообщении»
(наименование образовательной программы)

1. Форма обучения:	Заочная, с применением дистанционных образовательных технологий
2. Нормативный срок освоения:	72 часа
3. Срок обучения	2 недели

Разработчики:

Начальник учебного центра профессиональной квалификации  В.В. Ушакова

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

1. Общая характеристика образовательной программы

Цели и задачи 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:

а) общекультурные:

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

б) профессиональные:

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

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН
по образовательной программе
«Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте в пригородном сообщении»

№ п/п	Название темы(дисциплины)	Количество часов (по видам учебной работы)				
		В том числе				Всего
		Теоретическое обучение	Промежуточная аттестация	Самостоятельная работа	Итоговая аттестация	
1	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	3	1	4		8
2	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	3	1	4		8
3	Основы психологии и этики делового общения.	3	1	4		8
4	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности.	3	1	4		8
5	Организация пассажирских перевозок.	3	1	4		8
6	Оформление проездных документов.	3	1	4		8
7	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	3	1	4		8
8	Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте.	5	1	6		12
9	Итоговая аттестация.				4	4
	Итого					72

4. Календарный график учебных занятий

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
1-й день	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
2-й день	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
3-й день	Основы психологии и этики делового общения.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1

Дата	Наименование темы(предмета)	Вид занятий (преподаватель)	Кол-во часов
4-й день	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
5-й день	Организация пассажирских перевозок.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
6-й день	Оформление проездных документов.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
7-й день	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	Теоретическое обучение	3
		Самостоятельная работа	4
		Промежуточная аттестация	1
8-й день	Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте.	Теоретическое обучение	5
		Самостоятельная работа	3
9-й день	Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте.	Самостоятельная работа	3
		Промежуточная аттестация	1
		Итоговая аттестация	Итоговая аттестация

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

№ п/п	Количество часов	Наименование раздела образовательной программы (модуля)	Содержание раздела образовательной программы
1.	8	Клиентоориентированность в сегменте пригородных пассажирских перевозок.	<p>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>Цель и задачи развития клиентоориентированности пассажирского комплекса холдинга «РЖД».</p> <p>Единая система корпоративных требований к персоналу. Бренд.</p> <p>Понятия «компетенция», «профессиональные компетенции», «корпоративные компетенции», «квалификация», «мастерство».</p>

			<p>Оценка уровня развития корпоративных и профессиональных компетенций.</p> <p>Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации.</p> <p>Предупреждение конфликтных ситуаций с пассажирами и действия кассира билетного при их возникновении. Основные ошибки при построении беседы.</p> <p><u>Алгоритм диалога с пассажиром при возникновении нестандартных ситуаций:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> – обращение (жалоба) со стороны пассажира; – задержка пригородного поезда; – нарушение температурного режима; – срыв стоп крана; – травмирование пассажира, несчастный случай; <p>обнаружение бесхозного предмета.</p>
2.	8	Особенности обслуживания маломобильных групп населения.	<p>Нормативно-правовые основы политики государства в отношении инвалидов.</p> <p>Политика холдинга ОАО «РЖД» в отношении маломобильных групп населения.</p> <p>Технологии работы с пассажирами-инвалидами в сфере железнодорожного транспорта.</p> <p>Нормативно-правовые акты, регулирующие правила проезда пассажиров-инвалидов на железнодорожном транспорте.</p> <p>Организация обслуживания маломобильных групп населения на вокзалах, станциях, остановочных пунктах, в пути следования.</p>
3.	8	Основы психологии и этики делового общения.	<p>Правила ведения диалога с Клиентом.</p> <p>Психологическое состояние личности.</p> <p>Понятия общения. Социальные барьеры общения. Ролевое поведение в деловом общении. Установки. Способы убеждения. Методы влияния. Манипуляция.</p>
4.	8	Охрана труда, пожарная безопасность и инструкция по технике безопасности.	<p>Понятие охраны труда. Цели и задачи охраны труда. Факторы, влияющие на условия и безопасность труда. Понятие о несчастном случае. Расследование несчастных случаев.</p> <p>Основные технические мероприятия по предупреждению травматизма. Виды инструктажей и сроки их проведения.</p> <p>Проверка знаний требований охраны труда.</p> <p>Оказание первой доврачебной помощи пострадавшему.</p>
5.	8	Организация пассажирских перевозок.	<p>Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта. Общие вопросы экономики железнодорожного транспорта. Рынок транспортных услуг. Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта.</p> <p>Права, обязанности и ответственность пассажиров. Права, обязанности и ответственность перевозчика.</p>

			<p>Условия перевозки пассажиров. Права и обязанности пассажиров в пути следования, при нахождении на вокзалах. Технологический процесс работы вокзала, пункта продажи проездных документов. Общие сведения о вагонах, их классификация и устройство. График движения.</p>
6.	8	Оформление проездных документов.	<p>Правила оформления проездных и перевозочных документов в пригородном сообщении. Порядок оформления абонементных проездных документов. Порядок оформления проезда льготным категориям граждан, работникам железнодорожного транспорта. Порядок оформления проезда пассажирам при отсутствии проездного документа. Перечень документов, необходимых для оформления проездных документов взрослым, детям, льготным категориям граждан, железнодорожникам по транспортным требованиям. Права и обязанности пассажиров в пути следования и 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.</p>
7.	8	ПТЭ, инструкции и безопасность движения поездов.	<p>Общие положения Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации: основные определения. Обязанности работников железнодорожного транспорта. Организация функционирования и обслуживания сооружений и устройств железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация электросвязи, устройств сигнализации и блокировки железнодорожного транспорта. Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава.</p>
8.	12	Организация работы кассира билетного на железнодорожном транспорте.	<p>Инструкция пользователя по работе в ПТК-Т. Начало работы. Оформление проездного документа. Бесконтактная оплата проезда. Изменения в технологии работы кассира. Отчетность.</p>

6. Планируемые результаты освоения образовательной программы:

В результате освоения Программы обучающиеся должны знать:

- Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте;

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

Умения:

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

7. Условия реализации программы

1. Организационно-педагогические условия реализации Программы.

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

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

8. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания.

8.1. Текущий контроль успеваемости

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

8.2. Промежуточная аттестация

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

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

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

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

8.3. Итоговая аттестация

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

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

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

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

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

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

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

9. Учебно-методическое и информационное обеспечение образовательной программы:

а) основная литература:

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

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

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

10. Материально-техническое обеспечение образовательной программы:

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