

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Иркутский государственный университет путей сообщения»
ФГБОУ ВО ИрГУПС

Сибирский колледж транспорта и строительства

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. директора СКТиС ФГБОУ ВО ИрГУПС



Н.Г. Черных

03 2021 г.

ОСНОВНАЯ ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
профессиональная подготовка

«Проводник пассажирского вагона»

Иркутск 2021 г

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Настоящий рабочий учебный план и программа предназначена для профессионального обучения по программе профессиональной подготовки на профессию проводник пассажирского вагона.

Учебные группы комплектуются для профессионального обучения по программе профессиональной подготовки из лиц, имеющих среднее общее образование. Срок обучения - 14 недель.

Рабочий учебный план и программа разработана на основе: примерных учебных планов и программ ОАО «РЖД», утвержденных заместителем генерального директора ОАО «РЖД» Д.С.Шахановым 29.07.2018; профессионального стандарта «Проводник пассажирского вагона», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.05.2015 №294н в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, с учетом нормативных документов Минтранса России, ОАО «РЖД» и АО «ФПК».

Особенностью данного примерного учебного плана и программ является обучение по модульным технологиям. Данный примерный учебный план и программа включают в себя следующие модули:

1. Общепрофессиональный модуль.
2. Профессиональные теоретические модули: А/01.2; А/02.2; В/01.2; В/02.2; С/01.3; С/02.3.
3. Профессиональные производственные модули: А/01.2, А/02.2, В/01.2, В/02.2, С/01.3, С/02.3 и В/01.2, В/02.2, С/01.3, С/02.3.

При профессиональном обучении по программам профессиональной подготовки на профессию проводник пассажирского вагона изучаются общепрофессиональный модуль, профессиональные теоретические модули: А/01.2; А/02.2; В/01.2; В/02.2; С/01.3; С/02.3 и профессиональный производственный модуль А/01.2, А/02.2, В/01.2, В/02.2, С/01.3, С/02.3.

В процессе теоретического обучения обучающиеся получают необходимые знания и осваивают необходимые умения по тарифным разрядам,

включенным в профессиональный стандарт, а во время производственного обучения в структурном подразделении отрабатывают трудовые действия в соответствии с тарифным разрядом, который устанавливается в зависимости от категории обслуживаемого пассажирского поезда.

Допускается изучение тем учебных предметов из следующего модуля с соблюдением логической последовательности изложения учебного материала, в том числе смежных предметов.

После изучения каждого профессионального теоретического модуля обучающиеся отрабатывают необходимые умения в соответствии с трудовой функцией на практических занятиях, выполняя практические задания.

Рабочими тематическими планами и программами производственного обучения предусматривается ознакомление обучающихся с требованиями к работе по профессии, правилами внутреннего трудового распорядка, санитарными нормами, правилами и инструкциями по охране труда, должностными инструкциями, а также отработка трудовых действий. Особое внимание следует обращать на обучение действиям проводника пассажирского вагона в аварийных и нестандартных ситуациях.

Обучающиеся, после прохождения профессиональных теоретических модулей основной программы профессионального обучения профессии проводник пассажирского вагона, дополнительно обучаются по специальному курсу «Работа в зимний период».

С целью глубокого изучения учебных предметов, активизации познавательной деятельности и развития технического мышления у обучающихся необходимо использовать технические средства обучения, электронные образовательные ресурсы, наглядные учебные пособия, действующие модели, схемы, электронные учебно-методические комплексы и другие средства обучения.

Оценка качества освоения программы профессионального обучения проводится путем текущей и периодической проверок знаний и навыков обучающихся.

Лица, прошедшие полный курс профессионального обучения на профессию проводник пассажирского вагона допускаются к сдаче квалификационного экзамена по предметам:

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов.

2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов.

3. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров.

4. Организация сервиса в пассажирских поездах.

5. ПТЭ, инструкции и безопасность движения.

6. Охрана труда.

Примерный перечень вопросов и заданий для квалификационного экзамена приведен в приложении.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство установленного образца. Разряд устанавливается в структурном подразделении в зависимости от категории обслуживаемого пассажирского поезда.

Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт
«Проводник пассажирского вагона», утвержденный приказом
Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации
от 14.05.2015 №294н (функциональная карта вида профессиональной
деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования, вагонов в парках отстоя	2	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути	А/01.2	2
			Обслуживание вагонов в парках отстоя	А/02.2	2
В	Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения, вагонов служебного (специального)	2	Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного	В/01.2	2
			Обслуживание и эксплуатация вагонов служебного (специального)	В/02.2	2
С	Обслуживание пассажиров в фирменных поездах, поездах и вагонах международного	3	Обслуживание пассажиров в фирменных	С/01.3	3
			Обслуживание пассажиров в поездах международного	С/02.3	3

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

для профессионального обучения по программам
профессиональной подготовки и переподготовки на профессию
проводник пассажирского вагона

Модули/курсы/предметы	Часы при обучении по учебному плану
ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ	146
Основы экономических знаний	4
Основы российского законодательства	4
Общий курс железных дорог	10
Охрана труда	20
Транспортная безопасность	4
Гражданская оборона	4
ПТЭ, инструкции и безопасность движения	22
Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	6
Безопасная эксплуатация электрических установок	72
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ МОДУЛИ	294
Профессиональный теоретический модуль А/01.2. Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования	16
Профессиональный теоретический модуль А/02.2. Обслуживание вагонов в парках отстоя вагонов	12
Профессиональный теоретический модуль В/01.2. Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения	214
Профессиональный теоретический модуль В/02.2. Обслуживание и эксплуатация вагонов служебного (специального) назначения	10
Профессиональный теоретический модуль С/01.3. Обслуживание пассажиров в фирменных поездах	24
Профессиональный теоретический модуль С/02.3. Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения	18

Модули/курсы/предметы	Часы при обучении по учебному плану
СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС «РАБОТА В ЗИМНИЙ ПЕРИОД»	24
Работа в зимний период	24
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ МОДУЛИ	80
Профессиональный производственный модуль А/01.2, А/02.2, В/01.2, В/02.2, С/01.3, С/02.3	80
Консультации	8
Квалификационный экзамен	8
Всего	560

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Основы экономических знаний	4
2.	Основы российского законодательства	4
3.	Общий курс железных дорог	10
4.	Охрана труда	20
5.	Транспортная безопасность	4
6.	Гражданская оборона	4
7.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	22
8.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	6
9.	Безопасная эксплуатация электрических установок ОАО «РЖД»	72
	Всего	146

1. Основы экономических знаний

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Основы экономических знаний» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 12 июля 2016 г.

Рекомендованный перечень тем:

1. Становление и развитие железнодорожного транспорта. Образование ОАО «РЖД». Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания».
2. Система управления железнодорожным транспортом.
3. Экономика труда на железнодорожном транспорте.
4. Социально-трудовые отношения. Кадровая политика ОАО «РЖД». Экономика труда в структурных подразделениях филиала АО «ФПК». Социально-трудовые отношения в АО «ФПК».

2. Основы российского законодательства

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Основы российского законодательства» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 10 июня 2016 г.

Рекомендованный перечень тем:

1. Трудовое право. Трудовой кодекс Российской Федерации. Коллективный договор и соглашения. Контроль и надзор за соблюдением трудового законодательства.
2. Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта.

3. Общий курс железных дорог

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Общий курс железных дорог» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 17 октября 2016 г.

4. Охрана труда

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Охрана труда» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 29 июля 2016 г.

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
4.1	Законодательные и нормативно-правовые акты по охране труда	1
4.2	Организация управления охраной труда на предприятии	1
4.3	Производственный травматизм, профессиональные заболевания и их профилактика	1
4.4	Обеспечение безопасности при нахождении на железнодорожных путях	1
4.5	Основы электробезопасности	4
4.6	Пожарная безопасность	2
4.7	Требования безопасности при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций случаях на производстве	2
4.8	Оказание первой помощи при несчастных случаях на производстве	4
4.9	Безопасность производства работ	4
	Всего	20

Программа

Тема 4.1 Законодательные и нормативно-правовые акты по охране труда

Понятие охраны труда и основные направления государственной политики в области охраны труда.

Нормативные правовые акты, содержащие государственные нормативные требования охраны труда. Государственный контроль и надзор за соблюдением требований охраны труда.

Обязанности работодателя по созданию безопасных условий труда. Права и обязанности работников в области охраны труда. Ответственность за нарушение законодательства по охране труда.

Тема 4.2 Организация управления охраной труда на предприятии

Основные элементы системы управления охраной труда в АО «ФПК». Организация контроля и порядок его проведения. Политика АО «ФПК» в области охраны труда. Основные цели и задачи системы управления охраной труда (СУОТ) в АО «ФПК».

Обучение, инструктаж и проверка знаний требований охраны труда. Виды инструктажей; цель и порядок их проведения. Мероприятия по обеспечению требований охраны труда и улучшению условий труда.

Гарантии права работников на труд в условиях, соответствующих требованиям охраны труда. Особенности режима рабочего времени работников железнодорожного транспорта. Средства индивидуальной и коллективной защиты. Производственная санитария.

Требования к организации рабочего места с учетом принципов «бережливого производства 5S». Специальная оценка условий труда (СОУТ).

Обязательные и периодические медицинские осмотры работников. Лечебно-профилактические мероприятия.

Коллективный договор; его роль в улучшении условий труда на предприятии.

Тема 4.3 Производственный травматизм, профессиональные заболевания и их профилактика

Понятия «травма», «несчастный случай», «профессиональное заболевание».

Классификация несчастных случаев по тяжести повреждения, числу пострадавших. Расследование и учет несчастных случаев на производстве. Действия работника (пострадавшего, очевидца) при несчастном случае на производстве. Оформление материалов расследования несчастных случаев на производстве.

Причины травматизма. Влияние человеческого фактора на возникновение производственного травматизма.

Мероприятия по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

Обязательное социальное страхование от несчастных случаев на производстве и профессиональных заболеваний. Возмещение вреда, причиненного здоровью работника при исполнении им трудовых обязанностей. Виды страховых выплат работнику. Медицинская, социальная и профессиональная реабилитация пострадавших на производстве. Анализ травматизма и профзаболеваний.

Классификация опасных и вредных производственных факторов.

Порядок действий работников в случаях травмирования (гибели).

Тема 4.4 Обеспечение безопасности при нахождении на железнодорожных путях

Основные требования по охране труда для работников железнодорожного транспорта при нахождении на железнодорожных путях и во время исполнения служебных обязанностей. Сигнальная одежда, сигнальные принадлежности, средства информации и связи. Предупреждающая окраска сооружений и устройств, расположенных в зоне железнодорожных путей.

Меры безопасности при следовании к месту работ и обратно. Переход через железнодорожные пути с использованием пешеходных тоннелей, мостов. Требования к организации безопасных маршрутов. Схемы маршрутов служебных проходов к рабочим местам. Правила и схемы безопасного прохода через железнодорожные пути.

Проход между расцепленными вагонами, локомотивами, электросекциями и секциями электропоездов. Переход через тамбур пассажирского вагона.

Меры безопасности при пропуске подвижного состава. Меры безопасности при нахождении между двумя движущимися по соседним путям поездами.

Опасные факторы, связанные с работой в зоне ограниченной видимости и слышимости. Средства сигнализации и оповещения людей. Меры безопасности на участках со скоростным, высокоскоростным движением поездов. Меры безопасности при работе на путях в зимних условиях.

Меры, принимаемые для безопасного проведения работ вблизи или готовым к движению подвижным составом (при осмотре и/или очистке ходовых частей и подвагонного оборудования, посадке/высадке пассажиров, возникновении нештатных ситуаций).

Основные положения системы информации «Человек на пути».

Перечень основных нарушений требований безопасности при нахождении на железнодорожных путях, приводящих к травматизму.

Тема 4.5 Основы электробезопасности

Электрический ток. Действие электрического тока на организм человека и последствия поражения электрическим током. Факторы, влияющие на исход поражения электрическим током.

Опасность прикосновения к токоведущим частям. Опасность шагового напряжения. Правила выхода из зоны растекания тока.

Меры по обеспечению электробезопасности.

Защитное заземление, зануление, защитное отключение, другие виды защиты. Оградительные и предупредительные средства, блокировочные и сигнализирующие устройства, системы дистанционного управления. Электрозащитные средства.

Группы по электробезопасности. Требования к персоналу для присвоения соответствующей группы по электробезопасности. Проверка знаний. Электротехнический, электротехнологический и неэлектротехнический персонал.

Требования правил охраны труда при эксплуатации электроустановок.

Основные меры электробезопасности при нахождении на железнодорожных путях электрифицированных железных дорог. Меры электробезопасности в случае

обрыва контактного провода.

Пожарная безопасность электроустановок. Источники возгорания. Меры электробезопасности при тушении пожара в электроустановках. Огнетушители, применяемые для тушения пожара в электроустановках без снятия напряжения. Меры электробезопасности при тушении пожаров вблизи контактной сети электрифицированных железных дорог.

Тема 4.6 Пожарная безопасность

Пожарная безопасность; последствия ее несоблюдения. Правовая база по пожарной безопасности.

Виды горения. Классификация пожаров. Пожаровзрывоопасность: основные сведения о пожаре и взрыве. Основные причины и источники пожаров и взрывов. Опасные факторы пожара. Последствия пожаров.

Организация системы пожарной безопасности на предприятии. Основные причины пожаров пассажирских вагонов. Источники возгорания и горючие среды. Развитие пожара. Профилактика пожаров. Меры противопожарной защиты. Требования к соблюдению противопожарного режима при технологических процессах перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте.

Общие сведения о пожаротушении. Тушение водой, пеной, углекислотными, порошковыми и комбинированными составами. Первичные средства пожаротушения, автоматические системы обнаружения возгорания, установки водяного пожаротушения, огнетушители; их размещение на пассажирском вагоне.

Средства индивидуальной защиты от опасных факторов пожара.

План эвакуации в случае пожара на пассажирском вагоне. Обязанности и порядок действий работников поездной бригады при пожаре.

Тема 4.7 Требования безопасности при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций

Виды опасности. Классификация опасных грузов. Общие условия перевозок.

Правила охраны труда при перевозке опасных грузов. Профилактические меры при перевозке опасных грузов. Основные требования безопасной работы при ликвидации последствий крушений и аварий с опасными грузами. Порядок ликвидации аварийных ситуаций с опасными грузами.

Порядок действий проводников в случае возникновения аварийных и чрезвычайных ситуаций (сход с рельсов подвижного состава, разлив и рассыпание опасных и вредных веществ, обнаружение нарушения целостности верхнего строения пути, обрыв контактного провода, повреждение оборудования при коротких замыканиях в электрических цепях, возникновение пожара, стихийных бедствиях, террористических актов и др.).

Тема 4.8 Оказание первой помощи при несчастных случаях на производстве

Общие принципы оказания первой помощи пострадавшим.

Комплектование, хранение и использование средств для оказания первой помощи.

Алгоритм оказания первой помощи пострадавшим. Определение состояния пострадавшего. Освобождение от действия травмирующих факторов и первая помощь пострадавшим при несчастных случаях (механических травмах, кровотечениях, термических и химических ожогах, обморожениях, тепловом и солнечном ударах, отравлениях).

Первая помощь при поражении электрическим током.

Оказание первой помощи при остановке сердца и дыхания. Сердечно-легочная реанимация.

Помощь при возникновении острых патологических состояний (инфаркт, инсульт, судорожный припадок).

Транспортировка пострадавшего. Методы иммобилизации.

Тема 4.9 Безопасность производства работ

Общие требования охраны труда.

Требования охраны труда перед началом работы.

Требования охраны труда во время работы при: стоянке поезда на станциях; эксплуатации внутреннего оборудования, окон и дверей вагона, оборудования водоснабжения, системы отопления, электрооборудования, подъемника, санитарно-технического оборудования; приготовлении и раздаче чайной продукции, производстве внутренней уборки вагона в пунктах формирования и оборота поездов.

Требования охраны труда в аварийных ситуациях.

Требования охраны труда по окончании работы.

5. Транспортная безопасность

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
5.1	Нормативная правовая база в области обеспечения транспортной безопасности	2
5.2	Реализация мер по обеспечению транспортной безопасности	2
	Всего	4

Программа

Тема 5.1 Нормативная правовая база в области обеспечения транспортной безопасности

Концепция транспортной безопасности Российской Федерации. Проблемы безопасности на железнодорожном транспорте.

Правовые и организационные основы безопасности на железнодорожном транспорте в целях обеспечения защиты от актов незаконного вмешательства.

Силы и средства ОАО «РЖД», привлекаемые для обеспечения транспортной безопасности.

Тема 5.2 Реализация мер по обеспечению транспортной безопасности

Взаимодействие с федеральными органами исполнительной власти, а также с правоохранительными и надзорными органами субъектов РФ.

Меры противодействия терроризму. Признаки террористических актов. Гражданская оборона

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Гражданская оборона» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 18 июля 2017 г.

6. Гражданская оборона

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Гражданская оборона» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 18 июля 2017 г.

7. ПТЭ, инструкции и безопасность движения

Предмет изучается в соответствии с распоряжением ОАО «РЖД» от 13.05.2011 №1065р «О правилах технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации» (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 26.06.2012 №1264р); распоряжением ОАО «РЖД» от 17.01.2015 №66р «О проведении аттестации работников, производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования ОАО «РЖД» (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 04.10.2018 №2192р); распоряжением АО «ФПК» 19.09.2017 №881р «Об аттестации работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

Изучаются: «Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации», утвержденные приказом Минтранса России от 21.12.2010 №286 (в ред. приказов Минтранса России от 12.08.2011 № 210, от 04.06.2012 № 162, от 13.06.2012 №164, от 30.03.2015 №57, от 09.11.2015 №330, от 25.12.2015 №382, от

03.06.2016 №145, от 01.09.2016 №257, от 30.01.2018 №36, от 09.02.2018 №54); «Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации» (приложение №7 к ПТЭ), утвержденная приказом Минтранса России от 04.06.2012 №162 (с изм., утв. приказом Минтранса России от 30.03.2015 №57); «Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации» (приложение №8 к ПТЭ), утвержденная приказом Минтранса России от 04.06.2012 №162 (в ред. приказов Минтранса России от 30.03.2015 №57, от 09.11.2015 №330); «Типовая инструкция организации вождения поездов и по выполнению маневровой работы машинистами без помощников машиниста «в одно лицо», утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 11.01.2016 №4р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 08.09.2016 №1839р); приказ АО «ФПК» от 21.10.2015 №360 «О мерах по обеспечению безопасности движения в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания»; «Порядок участия работников поездных бригад в проведении контрольной проверки тормозов», утвержденный 18.02.2015 №ФПК-64 и другие нормативные документы АО «ФПК», касающиеся обеспечения безопасности движения поездов.

8. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» для профессионального обучения, утвержденным ОАО «РЖД» 31 мая 2018 г.

9. Безопасная эксплуатация электрических установок

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Безопасная эксплуатация электрических установок ОАО «РЖД» для предэкзаменационной подготовки электротехнического (электротехнологического) персонала на II группу по электробезопасности, утвержденным ОАО «РЖД» 29 сентября 2016 г.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ А/01.2
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки на профессию проводник пассажирского вагона

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
А/01.2	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования	16

Перечень необходимых умений и знаний А/01.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Оказывать первую помощь пассажирам поезда
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Правила по оказанию первой помощи
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Правила перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте
	Инструкция проводника пассажирского вагона
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда

Необходимые знания	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов	2
2.	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	2
3.	Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров	4
4.	Организация сервиса в пассажирских поездах	2
5.	Этика и психология профессиональной деятельности	4
	Практические занятия	2
	Всего	16

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Характеристика пассажирских вагонов	1
1.2	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения	1
	Всего	2

Программа

Тема 1.1 Характеристика пассажирских вагонов

Общие сведения о пассажирских вагонах; их основные характеристики; конструкционная скорость.

Общее устройство пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения: ходовая часть, сцепные устройства и межвагонные переходы, тормозное оборудование; его назначение, устройство и расположение.

Принцип действия тормозов. Порядок проведения проверки стояночного тормоза. Порядок опробования тормозов.

Тема 1.2 Внутреннее оборудование пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения

Устройство внутреннего оборудования пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения, скоростных электропоездов.

Эксплуатация внутреннего оборудования пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения в пути следования.

2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
2.1	Характеристика электрического оборудования вагонов поездов пригородного сообщения	1
2.2	Системы сигнализации и связи	1
	Всего	2

Программа

Тема 2.1 Характеристика электрического оборудования вагонов поездов пригородного сообщения

Источники низковольтного, высоковольтного электроснабжения. Системы питания низковольтного и высоковольтного электрооборудования вагонов в поездах пригородного сообщения.

Устройства низковольтного и высоковольтного электрооборудования вагонов в поездах пригородного сообщения; их назначение, расположение. Системы кондиционирования воздуха, отопления, вентиляции.

Тема 2.2 Системы сигнализации и связи

Системы сигнализации; их назначение, основные элементы, принцип действия.

Работа системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда. Особенности эксплуатации системы спутниковой связи ГЛОНАСС.

Связь с машинистом в поезде.

Требования охраны труда и правила пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования вагонов в поездах пригородного сообщения.

3. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
3.1	Организация пассажирских перевозок	1
3.2	Оформление перевозки пассажиров в поездах пригородного сообщения	1
3.3	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения	2
	Всего	4

Программа

Тема 3.1 Организация пассажирских перевозок

Организационная структура управления пассажирскими перевозками на железных дорогах России.

Виды пассажирских сообщений.

Роль и задачи владельцев инфраструктур и перевозчиков пассажиров в обеспечении требований, предъявляемых к перевозке пассажиров.

Тема 3.2 Оформление перевозки пассажиров в поездах пригородного сообщения

Оформление проездных документов (билетов) на поезда пригородного сообщения: в билетной кассе; через терминалы самообслуживания; через веб-ресурс; в поезде; на станциях и остановочных пунктах, расположенных по маршруту следования поездов.

Виды проездных документов.

Виды тарифов на железнодорожные перевозки пассажиров в пригородном сообщении.

Стоимость проездного документа (билета) на поезд пригородного сообщения для проезда по территории двух или более субъектов Российской Федерации.

Резервирование мест в поездах пригородного сообщения.

Абонементные билеты; их оформление и виды.

Тема 3.3 Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения

Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации.

Основные положения правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом для пригородного сообщения.

Нормативные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах.

Основные требования к услугам по перевозке пассажиров в поездах пригородного сообщения.

Требования к поездам пригородного сообщения (вагоны моторвагонной, локомотивной тяги).

Отопление, освещение, вентиляция в пассажирских вагонах.

Посадка пассажиров в поезд пригородного сообщения и условия проезда.

Возврат денег, уплаченных за проезд в поездах пригородного сообщения.

Перевозка ручной клади. Перевозка мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в качестве ручной клади в поездах пригородного сообщения.

Вещи (предметы), животные, запрещенные к перевозке в качестве ручной клади в поезде пригородного сообщения.

4. Организация сервиса в пассажирских поездах

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
4.1	Организация сервиса	2
	Всего	2

Программа

Тема 4.1 Организация сервиса

Стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах. Формирование единой сервисной и имиджевой политики в пассажирских

поездах. Расширение ассортимента услуг, предоставляемых в поездах, формирование и развитие новых видов сопутствующих услуг.

Система управления качеством. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах.

5. Этика и психология профессиональной деятельности

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
5.1	Особенности профессиональной деятельности проводника	4
	Всего	4

Программа

Тема 5.1 Особенности профессиональной деятельности проводника

Условия труда и особенности профессиональной деятельности проводника, важность профессии.

Модель корпоративных компетенций 5К+Л (личностные и деловые качества проводника пассажирского вагона). Корпоративная культура и ее влияние на успешность деятельности компании.

Кодекс деловой этики.

Эстетика внешнего вида и его роль в сфере обслуживания пассажиров.

Практические занятия

Применение методик эксплуатации механического оборудования в поездах пригородного сообщения.

Ознакомление со средствами пожаротушения и действиями проводника при внештатных ситуациях.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ А/02.2
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки на профессию проводник пассажирского вагона

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
А/02.2	Обслуживание вагонов в парках отстоя вагонов	12

Перечень необходимых умений и знаний А/02.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании вагонов в парках отстоя вагонов
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда в рейс в пунктах формирования и оборота
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Инструкция проводника пассажирского вагона
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота	6
2.	Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта	4
	Практические занятия	2
	Всего	12

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота	6
	Всего	6

Программа

Тема 1.1 Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота

Обязанности проводника пассажирского вагона по прибытии в пункт формирования пассажирского поезда. Обязанности проводника пассажирского вагона при приемке/после приемки вагонов в пункте формирования, парках отстоя, пунктах оборота. Требования к пассажирскому вагону для отправления в рейс. Экипировка пассажирских вагонов. Организация работы экипировочных бригад. Растворы и приспособления, применяемые при обмывке и обтирке кузова, протирке стекол и очистке ходовых частей вагона. Внутренняя уборка вагонов. Устройство и применение пылесосов. Контроль заправки вагона водой.

Сорта, марки и внешние признаки топлива, применяемого для отопления пассажирских вагонов. Нормы расхода топлива. Организация снабжения топливом вагона. Порядок выписки, получения и доставки топлива.

Проверка и подготовка электрооборудования вагона перед

отправлением в рейс и уход за ним в пути следования. Наружный осмотр межвагонных соединений, осевого шкива, подвески генератора с предохранительными устройствами, привода с предохранительными устройствами, запоров крышек аккумуляторных ящиков. Проверка зарядки аккумуляторных батарей под нагрузкой по показанию вольтметра, исправности потребителей тока. Осмотр и проверка предохранителей. Проверка исправности работы хвостовых сигнальных фонарей.

Неисправности электрооборудования, из-за которых может возникнуть пожар в поезде; меры по их предупреждению. Порядок обесточивания системы электрооборудования в вагонах всех типов.

Ответственность проводников вагонов и пассажиров за повреждение предметов внутреннего оборудования вагонов или потерю постельных принадлежностей.

Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съемного и несъемного вагонного инвентаря и оборудования.

2. Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
2.1	Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта	4
	Всего	4

Программа

Тема 2.1 Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта

Порядок пересылки порожних пассажирских вагонов. Акт приемки формы ЗРУ-25. Порядок оформления следования порожних пассажирских вагонов. Служебные документы проводников.

Ответственность работников при сопровождении вагонов пассажирского парка в ремонт/из ремонта.

Практические занятия

Применение методик приемки вагона, в том числе визуальное определение исправности электрооборудования пассажирского вагона. Применение методик экипировки вагонов. Заполнение рабочей документации.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ В/01.2
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки и переподготовки на профессию
проводник пассажирского вагона

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
В/01.2	Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения	214

Перечень необходимых умений и знаний В/01.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в поездах дальнего сообщения
	Оказывать первую помощь пассажирам
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров, в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Правила оказания первой помощи
	Технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда в рейс в пунктах формирования и оборота
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
Инструкция проводника пассажирского вагона	

Необходимые знания	Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в поездах местного сообщения и дальнего следования
	Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов	40
2.	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	34
3.	Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров	44
4.	Организация сервиса в пассажирских поездах	70
5.	Этика и психология профессиональной деятельности	18
	Практические занятия	8
	Всего	214

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
	<i>Механическое оборудование</i>	24
1.1	Ходовая часть пассажирских вагонов	6
1.2	Кузова, автосцепка и переходные площадки	6
1.3	Гормозное оборудование	4
1.4	Приводы подвагонных генераторов	4
1.5	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов	4
	<i>Санитарно-техническое оборудование</i>	16
1.6	Системы отопления	4
1.7	Холодное водоснабжение	2
1.8	Горячее водоснабжение	2
1.9	Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения	2
1.10	Системы вентиляции	2
1.11	Системы кондиционирования воздуха	4
	Всего	40

Программа

Механическое оборудование

Тема 1.1 Ходовая часть пассажирских вагонов

Тележки пассажирских вагонов; их типы (включая безлюлочные тележки) и основные параметры.

Рессоры и пружины; их назначение и типы. Устройство пружинного подвешивания. Неисправности рессор и рессорного подвешивания.

Гидравлические гасители колебаний; их назначение и устройство. Неисправности гидравлических гасителей колебаний.

Колесные пары; их назначение. Знаки и клейма, наносимые на колесную пару. Элементы колесных пар. Колеса цельнокатаные. Оси; их типы. Неисправности колесных пар.

Буксы; их назначение и устройство. Неисправности букс. Способы контроля температурного режима букс.

Тема 1.2 Кузова, автосцепка и переходные площадки

Устройство рам и кузовов пассажирских вагонов. Вагонный обтекатель, подножка телескопического типа; их назначение и устройство.

Знаки и надписи на вагонах.

Автосцепка СА-3; ее устройство и назначение. Сцепление автосцепок. Сцепное устройство с винтовой упряжью. Способы выявления неисправностей автосцепки. Безазорные сцепные устройства БСУ-3, БСУ-ТМ136. Автосцепка «Sharfenberg»; ее конструкция и устройство. Межвагонные сцепки скоростных электропоездов.

Назначение и устройство ударно-тяговых приборов.

Переходные площадки цельнометаллических вагонов. Межвагонные переходы электропоездов. Тамбуры.

Порядок расцепки вагонов.

Тема 1.3 Тормозное оборудование

Тормозное оборудование; его назначение, устройство и расположение. Принцип действия пневматических, электропневматических, электродинамических и магниторельсовых тормозов.

Ручные тормоза; их устройство и принцип действия. Порядок проведения проверки стояночного тормоза.

Краткие сведения о периодическом осмотре и ревизии автотормозов. Меры предупреждения заклинивания колесных пар. Полная и сокращенная проба автотормозов. Видимые и звуковые сигналы торможения. Признаки неисправности тормозов.

Тормозное оборудование вагонов нового поколения: дисковые тормоза, магниторельсовый тормоз, противоюзные устройства и др.; их назначение и расположение.

Особенности обслуживания тормозов в зимний период.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.4 Приводы подвагонных генераторов

Приводы подвагонных генераторов; их назначение, типы, устройство, содержание, эксплуатация, наблюдение и уход за ними в пути следования.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.5 Внутреннее оборудование пассажирских вагонов

Устройство и назначение внутреннего оборудования пассажирских вагонов различных типов. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к конструкции и планировке пассажирских вагонов.

Двери, притворы, декоративные решетки пассажирских вагонов. Наружные двери с электроприводом; правила их эксплуатации.

Окна пассажирских вагонов; их конструкция, техническое обслуживание. Светомаскировочные и солнцезащитные шторы; их назначение. Правила фиксации штор.

Назначение помещений пассажирских вагонов: служебного помещения, купе проводников, пассажирского отделения, коридоров, переходных площадок, тамбуров.

Комплектация помещений специальной мебелью и вспомогательным съемным оборудованием.

Санитарно-техническое оборудование

Тема 1.6 Системы отопления

Назначение и общая характеристика систем отопления.

Требования, предъявляемые к отоплению пассажирских вагонов. Инструкция по техническому обслуживанию отопительной установки пассажирского вагона. Режимы отопления вагонов.

Водогрейные котлы; их назначение, устройство и обслуживание. Нагрев воды в котле теплоэлектронагревателями (ТЭНами) или твердым топливом. Порядок загрузки угля в топку. Растопка котла. Поддержание нормальной работы топки котла. Чистка топки. Соблюдение требований охраны труда и правил пожарной безопасности при обслуживании котла отопления.

Калориферы; их назначение, устройство, установка на вагонах. Трубы водяного отопления, краны, вентили, грязевики; их назначение и расположение. Подготовка системы отопления к работе. Порядок заполнения водой системы отопления и слив воды из системы. Насосы водяного отопления; их типы, назначение и устройство. Неисправности насосов; их устранение.

Порядок отопления вагонов теплоносителем (незамерзающей жидкостью - антифризом АСОЛ-К). Порядок работы системы отопления, циркуляции теплоносителя. Приборы контроля работы системы отопления.

Меры безопасности при обслуживании систем отопления.

Устранение неисправностей в системе отопления. Основные ошибки при эксплуатации систем отопления.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.7 Холодное водоснабжение

Система водоснабжения; ее назначение. Назначение и устройство систем холодного водоснабжения в пассажирских вагонах разных типов.

Технология работы системы холодного водоснабжения. Снабжение водой унитазов и умывальников. Клапаны, краны и вентили. Обогреватели водоналивных патрубков; их назначение, конструкция и порядок обслуживания. Установка водяного пожаротушения; порядок ее работы. Неисправности систем

водоснабжения; их устранение.

Меры безопасности при обслуживании системы холодного водоснабжения.

Тема 1.8 Горячее водоснабжение

Назначение и устройство систем горячего водоснабжения в пассажирских вагонах разных типов.

Бойлеры; их назначение и устройство. Водогрейная плита. Летний и зимний режимы работы систем горячего водоснабжения. Повышение температуры горячей воды при помощи циркуляционного насоса. Неисправности в системе горячего водоснабжения; их устранение. Соблюдение требований безопасности при обслуживании системы горячего водоснабжения.

Тема 1.9 Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения

Санитарные гигиенические требования, предъявляемые к водоснабжению пассажирских вагонов. Санитарные правила и нормы, предъявляемые к качеству систем питьевого водоснабжения. Контроль качества и гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения.

Назначение, типы и устройство систем водоснабжения питьевой водой пассажирских вагонов различных типов. Назначение, устройство и действие кипятильников питьевой воды непрерывного и периодического действия. Фильтры, краны, регулятор уровня сырой воды. Порядок обслуживания кипятильников. Меры безопасности при обслуживании системы приготовления питьевой воды.

Охладители питьевой воды; их конструкция и принцип действия. Режимы работы и порядок обслуживания установки для охлаждения питьевой воды.

Обеззараживатель воды. Меры безопасности при обслуживании системы водоснабжения питьевой водой.

Туалетные помещения различных типов пассажирских вагонов. Оборудование туалетных помещений. Техническое обслуживание туалетов. Меры безопасности.

Биотуалеты и вакуумные туалеты различных модификаций. Техническое обслуживание биотуалетов.

Требования к пассажирским вагонам, установленные санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Тема 1.10 Системы вентиляции

Приточная вентиляция вагонов. Назначение и устройство системы механической приточной вентиляции вагона. Вентиляционный агрегат, фильтры, диффузор, конфузор, воздухопроводимый канал, решетки и жалюзи. Огнезащитный клапан. Дефлекторы; их назначение, установка, порядок

обслуживания. Режимы работы вентиляции. Неисправности вентиляции; их устранение.

Приточно-вытяжная вентиляция купейных вагонов; ее назначение и устройство. Рециркуляционный канал; его назначение и установка в вагоне. Воздухозаборные решетки и заслонки; их назначение. Техническое обслуживание вентиляционных установок. Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.11 Системы кондиционирования воздуха

Основные сведения о системах кондиционирования воздуха в вагонах. Устройство и принцип действия систем кондиционирования в пассажирских вагонах различных типов. Назначение и устройство компрессора, конденсатора, ресивера, испарителя, терморегулирующих устройств, теплообменника, фильтров-осушителей. Электрические печи, электрокалорифер. Расположение узлов установки кондиционирования воздуха на вагоне. Хладагент. Режимы работы установок кондиционирования воздуха разных типов.

Контроль работы и техническое обслуживание установок кондиционирования воздуха. Меры безопасности при техническом обслуживании установок кондиционирования воздуха.

Порядок действий проводника пассажирских вагонов при отказе работы кондиционера.

2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
2.1	Характеристика электрического оборудования	2
2.2	Генераторы и электродвигатели	2
2.3	Аккумуляторные батареи	2
2.4	Приборы регулирования, коммутации и контроля	2
2.5	Приборы защиты	2
2.6	Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде	2
2.7	Освещение	2
2.8	Аварийные режимы	2
2.9	Распределительные щиты и пульты управления	6
2.10	Эксплуатация низковольтного электрооборудования	2

2.11	Источники питания высоковольтного оборудования	2
2.12	Нагревательные элементы и электрические печи	2
2.13	Термоавтоматика электроотопления	2
2.14	Приборы управления и защиты электрического отопления	2
2.15	Техническое обслуживание высоковольтного оборудования	2
	Всего	34

Программа

Тема 2.1 Характеристика электрического оборудования

Системы низковольтного и высоковольтного электрооборудования пассажирских вагонов разных типов; их назначение.

Расположение внутри вагонного и подвагонного электрооборудования. Заземление.

Источники низковольтного и высоковольтного электроснабжения.

Тема 2.2 Генераторы и электродвигатели

Конструктивные особенности, принцип работы подвагонных генераторов постоянного и переменного тока. Правила контроля работы генератора по измерительным щитовым приборам в пути следования.

Электрические двигатели постоянного тока; их назначение, устройство, места расположения на пассажирских вагонах различного типа.

Преобразователи; их типы, назначение, устройство, места расположения в вагоне.

Мотор-генераторы; их назначение, устройство и принцип действия. Неисправности электрических машин; их устранение. Наблюдение за работой электрических машин в пути следования. Меры безопасности при уходе за электрическими машинами.

Тема 2.3 Аккумуляторные батареи

Назначение, типы, устройство и принцип действия вагонных аккумуляторных батарей. Зарядный и разрядный ток. Проверка напряжения батареи. Контроль режимов заряда и разряда батареи. Возможные неисправности, причины взрыва батареи. Требования охраны труда при работе с аккумуляторной батареей.

Тема 2.4 Приборы регулирования, коммутации и контроля

Назначение, места расположения и принцип работы регуляторов напряжения генератора, сети освещения. Контакторы, реле, выключатели, переключатели, сигнальные лампы, кнопки, тумблеры; их назначение, правила работы с ними. Возможные неисправности и способы их устранения.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.5 Приборы защиты

Приборы защиты от перегрузок, коротких замыканий, повышенного и пониженного напряжения: плавкие предохранители и автоматические выключатели, реле максимального и пониженного напряжения; места их расположения в вагоне. Контроль работы приборов защиты.

Порядок действий проводника при срабатывании приборов защиты.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.6 Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде

Системы сигнализации в вагоне: сигнализация замыкания на корпус (СЗК); сигнализация системы контроля нагрева букс с плавкими и позисторными термодатчиками (СКНБ и СКНБП); сигнализация контроля температуры нагрева редукторов (СКНР), система пожарной сигнализации; вызывная (наружная и внутренняя), наполнения баков водой, хвостовые сигнальные фонари; их устройство, назначение, эксплуатация. Порядок действий проводника при срабатывании сигнализаций.

Работа системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда (СКБ и СПП). Особенности эксплуатации системы спутниковой связи ГЛОНАСС.

Сигнальные фонари; их устройство, принцип действия и обслуживание.

Связь с начальником поезда. Порядок вызова начальника поезда в вагон.

Радиотрансляционная сеть; ее назначение и порядок пользования.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.7 Освещение

Санитарные требования, предъявляемые к искусственному и естественному освещению пассажирских вагонов.

Виды освещения: люминесцентное, светодиодное и лампами накаливания. Группы освещения. Лампы; их мощность. Правила ухода за лампами и плафонами. Режимы работы освещения.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.8 Аварийные режимы

Порядок подачи аварийного питания от соседнего вагона. Штепсели и розетки аварийной магистрали.

Режимы работы освещения, вентиляции и других потребителей при аварийном питании.

Положение пакетных переключателей на пульте управления при аварийных режимах.

Тема 2.9 Распределительные щиты и пульты управления

Лицевые панели распределительных щитов и пультов управления; установленные на них приборы управления и защиты. Щиты и пульты управления в вагонах различных типов. Аварийные кнопки. Обесточивание электрооборудования вагонов. Кнопки восстановления. Недопустимость загромождения прохода к щитам и пультам управления, а также наличия внутри посторонних предметов.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.10 Эксплуатация низковольтного электрооборудования

Порядок приемки электрооборудования вагонов в пунктах формирования перед рейсом. Эксплуатация электрооборудования в пути следования.

Неисправности электрооборудования; причины их возникновения и способы устранения.

Требования охраны труда и правила пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.

Тема 2.11 Источники питания высоковольтного оборудования

Системы питания высоковольтного оборудования от контактного провода напряжением 3000 В постоянного тока и напряжением 25000 В переменного тока. Величины тока и напряжения для электрического отопления, протекающего через высоковольтное электрооборудование, в том числе на железных дорогах дальнего зарубежья.

Высоковольтное оборудование вагонов разных типов. Места расположения узлов; их назначение.

Тема 2.12 Нагревательные элементы и электрические печи

Нагревательные элементы котлов комбинированного электроотопления; их конструкция, параметры, места расположения. Места расположения, правила эксплуатации, контроль работы нагревательных приборов.

Электрические печи напряжением 3000 В и 380 В; их расположение, узлы соединения. Недопустимость перегрева. Заземление. Декоративные решетки,

воздухообмен. Электрический калорифер. Низковольтное электрооборудование. Требования охраны труда и правила пожарной безопасности при работе нагревательных приборов.

Тема 2.13 Термоавтоматика электроотопления

Назначение приборов термоавтоматики.

Термостаты и ртутные контактные термометры; места их расположения. Полупроводниковая термоавтоматика.

Режимы работы электроотопления.

Порядок действий проводника при отказе системы термоавтоматики.

Тема 2.14 Приборы управления и защиты электрического отопления

Управление электроотоплением. Пакетные переключатели. Регулирующие термостаты управления. Автоматический, ручной и аварийный режимы.

Приборы защиты: температурные реле, жидкостной выключатель, дифференциальное реле; их назначение, принцип работы, места расположения.

Система контроля диагностики и управления (СКДУ) пассажирских вагонов нового типа.

Неисправности системы электрического отопления вагона.

Тема 2.15 Техническое обслуживание высоковольтного оборудования

Типовой технологический процесс подготовки высоковольтного оборудования вагонов перед отправлением в рейс и в пути следования.

Техническое обслуживание (ТО-1). Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона (межвагонные соединения, высоковольтный ящик, заземление). Проверка оборудования (напряжения аккумуляторной батареи, отсутствия замыкания на корпус). Проверка наличия напряжения в магистрали 3000 В и уровня воды в котле.

Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам, контролирующим температуру воды в котле, воздуха, подаваемого вентиляционным агрегатом, внутри вагона.

Меры безопасности при обслуживании вагона с комбинированным отоплением.

Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона.

Требования охраны труда при производстве работ.

3. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
3.1	Организация пассажирских перевозок	4
3.2	График и расписание движения поездов	4
3.3	Регламент организации работы резервов проводников	4
3.4	Приемка и сдача вагонов	2
3.5	Тарифы	2
3.6	Проездные документы	4
3.7	Правила обслуживания и условия проезда пассажиров	10
3.8	Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа	4
3.9	Дорожная документация	6
3.10	Контроль перевозок	4
	Всего	44

Программа

Тема 3.1 Организация пассажирских перевозок

Организационная структура управления пассажирскими перевозками на железных дорогах России. Виды пассажирских сообщений.

Роль и задачи владельцев инфраструктур и перевозчиков пассажиров в обеспечении требований, предъявляемых к перевозке пассажиров. Требования к перевозке пассажиров с ограниченными физическими возможностями.

Тема 3.2 График и расписание движения поездов

График и расписание движения пассажирских поездов и правила пользования ими. Книга служебного расписания пассажирского поезда. Категории поездов в зависимости от дальности следования и скорости движения.

Порядок назначения и отмены пассажирских поездов дальнего сообщения. Классификация и нумерация пассажирских поездов. Схемы составов пассажирских поездов. Требования, предъявляемые к схемам поездов. Изменение схемы составов.

Оперативное управление пассажирскими перевозками. Изменение схемы

составов. Диспетчерское управление и контроль движения пассажирских поездов. Организация движения пассажирских поездов при возникновении транспортных происшествий и чрезвычайных ситуаций.

Основные требования к организации пассажиропотоков на вокзалах, к посадке и высадке пассажиров. Меры обеспечения безопасности.

Организация справочно-информационной работы на вокзалах. Справочные установки. Указатели отправления поездов. Радиоинформация об отправлении и прибытии поездов.

Тема 3.3 Регламент организации работы резервов проводников

Обязанности проводника пассажирского вагона. Маршрут проводника. Организация работы с бланками.

Обязанности проводника пассажирского вагона в пункте формирования, пути следования, пункте оборота.

Режим труда и отдыха проводника пассажирского вагона. Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов.

Тема 3.4 Приемка и сдача вагонов

Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съемного и несъемного вагонного инвентаря и оборудования.

Взаимодействие со сторонними компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Тема 3.5 Тарифы

Тарифы, сборы и платы, связанные с перевозкой пассажиров.

Тарифные расстояния и тарифные пояса. Правила применения тарифов. Тарифные составляющие. Правила применения сборов и плат за дополнительные услуги.

Стоимость проезда. Формирование цены: «билетная» и «плацкартная» составляющие.

Дифференцированное применение тарифа по сезонным периодам перевозок. Индексация тарифа. Регулирование тарифа перевозчиком.

Гибкое тарифное регулирование. Программа динамического ценообразования. Бонусные программы, скидки. Программа лояльности «РЖД-Бонус».

Тарифы на перевозку багажа, дополнительной ручной клади.

Тема 3.6 Проездные документы

Виды проездных документов. Порядок оформления проездных

документов. Формы бланков проездных документов.

Содержание проездного документа. Условные обозначения информации о дополнительных услугах. Компостерные и штемпельные отметки. Сроки предварительной продажи проездных документов. Защита бланков строгой отчетности. Нумерация бланков проездных документов. Требования к оформлению проездных документов. Особенности оформления льготных и безденежных проездных документов. Талоны на оформление льготного проезда.

Порядок оформления и возврата билетов; компостирование; сроки годности. Остановка с продлением срока годности билета.

Перечень документов, удостоверяющих личность пассажира, на основании которых оформляется проездной документ, осуществляется посадка в поезд.

Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы, оформленные с использованием АСУ «Экспресс-3».

Формы транспортных требований ОАО «РЖД». Ответственность работников ОАО «РЖД»/ АО «ФПК» за нарушение правил пользования служебными транспортными требованиями и их использование не по назначению.

Правила выдачи бесплатных билетов для проезда на федеральном железнодорожном транспорте, в том числе формы льготного проезда; воинские проездные документы, формы транспортных требований работников ОАО «РЖД», провизионные и консультационные транспортные требования.

Электронный билет. Условия электронной регистрации. Порядок проверки документов у пассажира при посадке.

Оформление проездных документов для перевозки животных, птиц и дополнительной ручной клади в пассажирском вагоне.

Проездные документы для пассажиров, имеющих ограничения к передвижению, в купе для инвалидов.

Тема 3.7 Правила обслуживания и условия проезда пассажиров

Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации.

Основные положения «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 «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом».

Нормативные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах.

Условия проезда детей. Порядок перевозки организованных групп детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими правилами СП 2.5.3157-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей», утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.01.2014 №3.

Особые условия пассажирских перевозок. Проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации, судей Конституционного суда, Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда, Героев Российской Федерации, лиц, награжденных орденами Славы трех степеней, Трудовой Славы трех степеней, участников и инвалидов Великой Отечественной войны, почетных железнодорожников и других лиц.

Проезд льготного контингента пассажиров. Перечень и виды льгот. Проезд на основании талонов, выданных пенсионным фондом России. Особенности оформления проезда по талонам ФСС, воинским требованиям.

Порядок перевозки инвалидных колясок и собак-проводников.

Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования.

Порядок проверки, гашения и хранения проездных документов при посадке и после отправления поезда со станции.

Оформление дальнейшего проезда пассажира в случаях утери билета проводником; следования пассажира по неправильно оформленному или недооформленному билету; желания пассажира продлить поездку дальше станции назначения; истечения срока годности билета в пути следования; проезда дальше станции назначения; отставания от поезда; опоздания на поезд; выезда ранее указанного срока; оставления пассажиром билета у провожающего; изменения маршрута следования.

Перевод пассажиров из вагона в вагон по их желанию и по вине перевозчика. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.

Обеспечение пассажиров в поездах чайной и сувенирной продукцией, культурным инвентарем, постельным бельем, питанием, санитарно-гигиеническими наборами и прессой (для вагонов с предоставлением сервисных услуг). Аудио- и видеотрансляция в пассажирских вагонах.

Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона.

Услуга «электронный билет». Услуга электронной регистрации. Регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты на веб-ресурсе. Регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты, с выдачей посадочного купона в билетных кассах и ТТС (ТТР). Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами.

Основные типы программно-аппаратных средств организации посадки пассажиров. Технология посадки пассажиров в поезд с использованием УКЭБ. Общие положения функционирования мобильного устройства. Подготовка мобильного устройства к работе. Проверка легитимности электронных билетов. Проверка легитимности электронных билетов в беспересадочном вагоне. Загрузка ключевой информации. Журнал событий.

Порядок эксплуатации программно-аппаратных средств при организации посадки пассажиров.

Порядок посадки пассажиров при неисправности программноаппаратных средств контроля проездных документов. Порядок возврата электронных билетов.

Порядок перевозки больных пассажиров, грузов в отдельных купе, почты.
Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая.

Порядок действий проводника в нештатных ситуациях.

Тема 3.8 Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа

Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж».

Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади. Габарит ручной клади.

Порядок размещения ручной клади в вагоне. Нормы провоза и порядок оплаты провоза ручной клади.

Правила оформления утраты ручной клади, а также забытых и найденных вещей. Порядок розыска неприбывшего багажа.

Перевозка домашних (комнатных) животных в купе для перевозки багажа в качестве грузобагажа на особых условиях в поезде дальнего следования формирования АО «ФПК».

Порядок перевозки багажа в багажном купе.

Перевозка личных автомобилей в поезде-автомобилевозе.

Тема 3.9 Дорожная документация

Дорожная документация. Документы и бланки строгой отчетности.

Хранение проездных документов и денег за постельное белье и чайную продукцию.

Ответственность проводников за хранение проездных документов и порядок действий при их утере. Учет населенности вагона. Оформление квитанций различных форм.

Правила ведения книги описи и учета съемного мягкого имущества вагона и журнала приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона.

Оформление актов различных форм.

Тема 3.10 Контроль перевозок

Общие положения о контроле перевозок. Порядок контроля поездов. Документы на право контроля: служебное удостоверение - открытый лист установленной формы, предписание на проверку поезда.

Дефекты оформления проездных документов. Оформление безбилетного проезда, провоза излишней ручной клади, запрещенных предметов.

4. Организация сервиса в пассажирских поездах

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
4.1	<i>Основные характеристики сервиса</i>	40
4.1.1	Стандартизация. Стандарты оказания сервисных услуг. Контроль качества сервисных услуг	8
4.1.2	Основные виды деятельности АО «ФПК», Миссия и Политика в области качества	6
4.1.3	Принципы создания положительного впечатления о компании АО «ФПК» и ее работниках	6
4.1.4	Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров	6
4.1.5	Требования к готовности вагона для посадки пассажиров	6
4.1.6	Обслуживание пассажиров в пути следования	8
4.2	<i>Развитие отношений с клиентом</i>	30
4.2.1	Правила сервисного поведения	8
4.2.2	Создание имиджа	4
4.2.3	Безупречный сервис	8
4.2.4	Культура речи в деловом общении	8
	Зачет	2
	Всего	70

Программа

Тема 4.1 Основные характеристики сервиса

Тема 4.1.1 Стандартизация. Стандарты оказания сервисных услуг. Контроль качества сервисных услуг

Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Виды и функции сервиса.

Составляющие сервиса; их взаимосвязь, влияние, содержание.

Понятие, цели и задачи стандартизации. Действующие стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах: область применения, содержание, термины и определения (по каждому стандарту).

Система управления качеством оказания услуг. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах.

Организация обратной связи с пассажирами.

Тема 4.1.2 Основные виды деятельности АО «ФПК», миссия и политика в области качества

Миссия АО «ФПК». Политика в области качества. Ценности АО «ФПК». Принципы работы АО «ФПК». «Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» до 2030 года» (изучаются на основании актуальных организационнораспорядительных документов). Преимущества АО «ФПК» на рынке транспортных услуг.

Основные виды деятельности компании. Услуги, предоставляемые АО «ФПК». Сервисные центры: назначение и виды предоставляемых услуг.

Развитие мультимодальных перевозок (использование единого перевозочного документа, синхронизация расписания, техническая и технологическая оптимизация транспортной инфраструктуры и т.д.).

Услуги, предоставляемые в поездах формирования АО «ФПК».

Предоставление пассажирам услуги питания, в том числе питания, включенного в стоимость проезда. Предоплаченное питание (услуга по заказу рациона питания, предоставляемая через сайт Компании).

Тема 4.1.3 Принципы создания положительного впечатления о компании АО «ФПК» и ее работниках

Создание положительного впечатления о Компании и ее работниках. Правила поведения при выполнении профессиональных обязанностей, правила общения с пассажирами.

Порядок использования и ношения форменной одежды работниками поездных бригад в соответствии с установленными требованиями.

Требования к работникам поездных бригад.

Кодекс деловой этики акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

Тема 4.1.4 Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

Требования к поездной бригаде, связанные с обеспечением безопасности перевозки пассажиров.

Требования к вагонам, включённым в состав поезда по обеспечению их первичными средствами пожаротушения, средствами индивидуальной защиты.

Обязанности поездной бригады по поддержанию общественного порядка в пассажирском поезде в пути следования, на станциях.

Действия проводника при обнаружении пассажира в болезненном состоянии.

Тема 4.1.5 Требования к готовности вагона для посадки пассажиров

Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота.

Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в зависимости от типа вагона и категории поезда.

Требования к проводнику вагона при обслуживании пассажиров при посадке/высадке в вагон/ из вагона.

Стандарт оснащённости пассажирских вагонов съёмным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами.

Стандарт оснащённости пассажирских вагонов съёмным мягким имуществом. Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным мягким имуществом.

Требования, предъявляемые к съёмному мягкому имуществу и инвентарю вагонов. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов.

Работа с Книгой описи и учета съёмного мягкого имущества вагона. Порядок составления акта частичного, полного повреждения и утраты предметов съёмного мягкого имущества.

Тема 4.1.6 Обслуживание пассажиров в пути следования

Порядок и содержание информирования пассажиров в пассажирском поезде. Требования к информационному обеспечению в вагоне. Требования к проводнику по оказанию услуги информирования, в том числе при проезде организованных групп детей.

Работа с просьбами и пожеланиями пассажиров.

Требования к проводнику, связанные с оказанием услуги по предоставлению пассажирам постельного белья и спальных принадлежностей.

Требования к проводнику, связанные с предоставлением услуги чайной и кондитерской продукции, реализации сувенирной продукции.

Обязанности проводника по предоставлению пассажирам услуги по организации питания, в том числе питания, включенного в стоимость проезда. Технология продаж и технология обслуживания пассажиров при предоставлении питания. Технология успешных продаж.

Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.

Тема 4.2 Развитие отношений с клиентом

Тема 4.2.1 Правила сервисного поведения

Понятие «Сервис». Характеристики сервиса. Составляющие сервиса, их взаимосвязь, содержание, влияние.

Особенности работы в сфере услуг. Стили обслуживания.

Основные принципы клиентоориентированности.

Основы сервисного поведения.

Тема 4.2.2 Создание имиджа

Имидж работника как составляющая сервиса. Принципы формирования и проявления имиджа.

Деловой имидж сотрудника и корпоративная культура. Внешний вид и формирование первого впечатления. Внешние атрибуты имиджа.

Требования к одежде и внешности. Требования к прическе.

Форменная одежда как неотъемлемая составляющая имиджа успешной компании.

Значение ценностей мировоззренческих установок для формирования имиджа работника железнодорожного транспорта.

Тема 4.2.3 Безупречный сервис

Поведенческие индикаторы компетенции «Ориентация на интересы клиентов».

Развитие отношений с клиентом. Этапы развития отношений. Понятие «лояльный» клиент.

Типология клиентов, их ожидания и опасения. Цена одной ошибки в сервисе. Цепочка обслуживания клиента. Критерии качественного сервиса.

Профилактика ошибок в общении с клиентами. Рекомендации по бесконфликтному общению.

Анализ обращений клиентов.

Тема 4.2.4 Культура речи в деловом общении

Основные правила ведения диалога. Назначение и функции диалога.

Использование эффективных речевых тактик в деловом общении. Этапы делового общения. Зоны дистанций.

Построение аргументации, тактические приемы использования аргументов и формул логического убеждения.

Национальные особенности делового общения.

Позитивная и негативная лексика.

5. Этика и психология профессиональной деятельности

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
5.1	Бренд-ориентированное поведение	2
5.2	Основы эффективных коммуникаций	6
5.3	Сотрудничество и работа в команде	4
5.4	Профессиональная мотивация и основы саморегуляции	4
5.5	Взаимодействие с маломобильными пассажирами	2
	Всего	18

Программа

Тема 5.1 Бренд-ориентированное поведение

Бренд. Фирменный стиль и идеология бренда ОАО «РЖД». Ценности бренда ОАО «РЖД».

Бренд-ориентированное поведение.

Идеология ориентации на клиента. Основные принципы клиентоориентированности.

Тема 5.2 Основы эффективных коммуникаций

Понятия «общение» и «коммуникация». Навыки коммуникации и установления контакта с разными типами клиентов. Вербальная и невербальная коммуникация. Приемы налаживания эффективной коммуникации. Правила слушания, ведения беседы, эффективной аргументации, убеждения.

Индивидуально-типологические различия и их проявления в поведении клиентов. Стиль взаимодействия с людьми различных темпераментов и акцентуаций.

Структура межличностного общения. Межкультурное общение. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении.

Особенности взаимодействия с детьми.

Конфликт; его виды. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта. Типология конфликтных личностей. Управление конфликтной ситуацией.

Работа с возражениями пассажира. Приемы реагирования на критику.

Введение в профайлинг. Коммуникации с элементами профайлинга при посадке пассажиров в вагон, в пути следования поезда. Признаки потенциально

опасных пассажиров (внешний вид, ключевые особенности поведения).

Тема 5.3 Сотрудничество и работа в команде

Классификация стратегий поведения. Ролевое поведение в профессиональном общении.

Понятие «команда». Основы командообразования.

Специфика и основы эффективной работы в команде.

Тема 5.4 Профессиональная мотивация и основы саморегуляции

Значимость профессии проводник пассажирского вагона. Понимание профессиональных целей. Мотивация: виды; методы; способы.

Понятие «саморегуляция». Приемы и способы саморегуляции, быстрого снятия психоэмоционального напряжения. Профилактика профессионального выгорания. Упражнения и техники коррекции психоэмоциональных состояний.

Тема 5.5 Взаимодействие с маломобильными пассажирами

Правила этики общения с маломобильными пассажирами. Взаимодействие с пассажирами с ограниченной мобильностью.

Практические занятия

Применение методик осмотра и эксплуатации механического оборудования пассажирских вагонов.

Применение методик осмотра и эксплуатации электрического оборудования пассажирских вагонов.

Применение технологии посадки пассажиров с использованием программно-аппаратных средств контроля проездных документов.

Применение методик заполнения дорожной документации.

Отработка навыков взаимодействия проводника пассажирского вагона при обслуживании маломобильных пассажиров.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ В/02.2
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки и переподготовки на профессию
проводник пассажирского вагона

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
В/02.2	Обслуживание и эксплуатация вагонов служебного (специального) назначения	10

Перечень необходимых умений и знаний В/02.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Оказывать первую помощь пассажирам
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Правила оказания первой помощи
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда

Необходимые знания	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предмет	Часы при обучении по учебному плану
1.	Обслуживание и эксплуатация вагона служебного (специального) назначения	8
	Практические занятия	2
	Всего	10

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание и эксплуатация вагона служебного (специального) назначения

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Устройство вагона служебного (специального) назначения	6
1.2	Обязанности проводника вагона служебного (специального) назначения	2
	Всего	8

Программа

Тема 1.1 Устройство вагона служебного (специального) назначения

Специализированные пассажирские вагоны; их назначение, основные характеристики. Ходовые части, кузова, автосцепка и переходные площадки, тормозное оборудование специализированных пассажирских вагонов.

Назначение и общая характеристика систем вагонов специального назначения. Внутреннее оборудование специализированных пассажирских вагонов.

Тема 1.2 Обязанности проводника вагона служебного (специального) назначения

Местонахождение проводника вагона служебного (специального) назначения и его обязанности. Передача проводнику и прием от него оборудования вагона служебного (специального) назначения по описи.

Порядок действий проводника по сопровождению грузов и специальных вагонов в аварийных ситуациях: при возникновении посторонних шумов и ударов под вагоном, вынужденной остановке на перегоне из-за саморасцепа и др. Меры безопасности при этом.

Правила пожарной безопасности при обслуживании и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения.

Практические занятия

Применение методик при обслуживании вагона служебного (специального) назначения.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ С/01.3
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки и переподготовки на профессию
проводник пассажирского вагона

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
С/01.3	Обслуживание пассажиров в фирменных поездах	24

Перечень необходимых умений и знаний С/01.3

Необходимые умения	Применять действующие методики (стандарты) при обслуживании пассажиров фирменного поезда
	Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в фирменном поезде
	Оказывать первую помощи пассажирам
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров фирменного поезда в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Технологический процесс подготовки обслуживаемого фирменного поезда в рейс в пунктах формирования и оборота
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Правила оказания первой помощи
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов
Порядок ведения проездных документов, квитанций	

Необходимые знания	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах
	Инструкция проводника пассажирского вагона
	Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»	12
2.	Этика и психология в профессиональной деятельности	4
3.	Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов фирменного поезда	4
	Практические занятия	4
	Всего	24

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Подготовка фирменного поезда в рейс в пунктах формирования и оборота	6
1.2	Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»	6
	Всего	12

Программа

Тема 1.1 Подготовка фирменного поезда в рейс в пунктах формирования и оборота

Требования к фирменному поезду. График движения поезда категории «фирменный». Требования к вагонам фирменного поезда. Требования к проводнику пассажирского вагона фирменного поезда. Требования к услугам в вагонах фирменного поезда. Требования к съемному имуществу и инвентарю вагонов фирменного поезда. Требования к готовности вагона фирменного поезда для посадки пассажиров.

Тема 1.2 Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»

Услуги, предоставляемые пассажирам в поездах категории «фирменный». Содержание и порядок предоставления услуг.

Требования к проводнику вагона по обслуживанию пассажиров и содержанию пассажирского вагона в пути следования.

2. Этика и психология профессиональной деятельности

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
2.1	Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов	2
2.2	Стресс-менеджмент	2
	Всего	4

Программа

Тема 2.1 Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов

Формирование корпоративного стиля поведения при обслуживании клиентов. Этика общения с клиентом.

Восприятие отказа клиента от приобретения дополнительных услуг, сохранение контакта.

Улыбка и ее значение в коммуникации.

Тема 2.2 Стресс-менеджмент

Понятие «стресс». Стадии развития стресса, его признаки, возможные последствия и влияние на деятельность человека.

Профилактика стресса в работе с клиентами. Методы регуляции своего эмоционального состояния и состояния клиента.

3. Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов фирменного поезда

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
3.1	Устройство и эксплуатация механического оборудования	2
3.2	Устройство и эксплуатация электрического оборудования	2
	Всего	4

Программа

Тема 3.1 Устройство и эксплуатация механического оборудования

Общая характеристика пассажирских вагонов, эксплуатируемых в фирменных поездах. Отличительные особенности пассажирских вагонов различного типа. Конструкция вагонов габарита RIC.

Ходовые части вагонов нового поколения. Особенности конструкции кузова, автосцепки, переходных площадок, тормозного оборудования пассажирских вагонов нового типа.

Внутреннее оборудование пассажирских вагонов нового поколения.

Системы отопления пассажирских вагонов фирменных поездов: принцип работы, порядок эксплуатации и обслуживания, возможные неисправности и способы устранения.

Туалетные помещения пассажирских вагонов нового поколения.

Тема 3.2 Устройство и эксплуатация электрического оборудования

Электрооборудование пассажирских вагонов нового поколения; узлы и их размещение. Требования безопасной эксплуатации электрооборудования изучаемых пассажирских вагонов.

Освещение пассажирских вагонов нового поколения.

Система кондиционирования пассажирских вагонов нового поколения.

Межвагонная низковольтная магистраль вагонов нового поколения; ее назначение, функции.

Системы сигнализаций безопасности и связи вагонов нового поколения.

Практические занятия

Применение методик подготовки вагонов фирменного поезда для посадки пассажиров.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ С/02.3
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки и переподготовки на профессию
проводник пассажирского вагона

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
С/02.3	Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения	18

Перечень необходимых умений и знаний С/02.3

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании пассажиров в поезде международного сообщения
	Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в поезде международного сообщения
	Оказывать первую помощь пассажирам
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров поезда международного сообщения в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда международного сообщения в рейс в пунктах формирования и оборота
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Правила оказания первой помощи
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов
Порядок ведения проездных документов, квитанций, доплат	

Необходимые знания	Транспортная география стран по маршруту следования поезда международного сообщения
	Международные соглашения, регламентирующие пассажирские перевозки железнодорожным транспортом между Российской Федерацией и иностранными государствами
	Правила ведения дорожной документации
	Тарифы международного сообщения
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Правила проезда пассажиров в поездах международного сообщения
	Инструкция проводника пассажирского вагона международного сообщения
	Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении
	Положение о пассажирском поезде международного сообщения
	Соглашение о международном пассажирском сообщении
	Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении
	Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов международного сообщения, действующие на дорогах следования поезда
	Железнодорожные правила и инструкции по движению поездов, действующие на дорогах следования поезда, а также поездные и маневровые сигналы, применяемые на железных дорогах государств, по территории которых следует поезд или вагон
	Основные таможенные, пограничные и валютные положения законодательства, действующего в государствах, через которые следует поезд или вагон
	Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения	
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда	

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении	4
2.	Правила пересечения государственной границы Российской Федерации и таможенной границы Таможенного союза	4
3.	Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения	4
4.	Этика и психология профессиональной деятельности	4
	Практические занятия	2
	Всего	18

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Устройство и эксплуатация механического оборудования	2
1.2	Устройство и эксплуатация электрического оборудования	2
	Всего	4

Программа

Тема 1.1 Устройство и эксплуатация механического оборудования

Общая характеристика вагонов, эксплуатируемых в поездах международного сообщения. Знаки и надписи на вагонах.

Ходовые части вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении. Особенности конструкции кузова, автосцепки, переходных площадок, тормозного оборудования пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении.

Внутреннее оборудование пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении.

Системы отопления пассажирских вагонов поездов международного сообщения; принцип действия, порядок эксплуатации и обслуживания, возможные неисправности и способы их устранения.

Туалетные помещения пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении.

Тема 1.2 Устройство и эксплуатация электрического оборудования

Электрооборудование пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении; узлы и их размещение. Требования безопасной эксплуатации электрооборудования изучаемых пассажирских вагонов.

Освещение пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении. Система кондиционирования пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении. Межвагонная низковольтная магистраль вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении; ее назначение, функции.

Системы сигнализаций безопасности и связи вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении.

2. Правила пересечения государственной границы Российской Федерации и таможенной границы Таможенного союза

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
2.1	Нормы и правила пересечения границ Российской Федерации	2
2.2	Евразийский экономический союз	2
	Всего	4

Программа

Тема 2.1 Нормы и правила пересечения границ Российской Федерации

Общие положения о порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию.

Порядок оформления и выдачи документов для выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию граждан Российской Федерации.

Порядок выезда гражданина Российской Федерации из Российской Федерации.

Порядок оформления и выдачи документов для въезда в Российскую Федерацию и выезда из Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства. Въезд в Российскую Федерацию и выезд из Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства.

Порядок транзитного проезда иностранных граждан и лиц без гражданства через территорию Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц, граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства за нарушение настоящего федерального закона.

Типовая схема организации пропуска через государственную границу Российской Федерации лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных в железнодорожных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации.

Государственный контроль пассажирских поездов, прибывающих на территорию Российской Федерации. Государственный контроль пассажирских поездов, убывающих с территории Российской Федерации.

Тема 2.2 Евразийский экономический союз

Договор о Евразийском экономическом союзе. Государства - члены Евразийского экономического союза. Таможенный кодекс Евразийского экономического союза.

Таможенная территория и таможенная граница. Пограничные станции; их основные функции.

Таможенные органы Российской Федерации. Свободная таможенная зона.

Правила перемещения через таможенную границу товаров и транспортных средств. Временный ввоз (вывоз).

Перемещение через таможенную границу.

Таможенные платежи. Декларирование.

Памятка для пассажиров поездов международного железнодорожного сообщения, следующих через таможенную границу. Таможенный контроль. Валютный контроль. Ввоз и вывоз валюты Российской Федерации. Ввоз и вывоз иностранной валюты и ценных бумаг в иностранной валюте.

Краткий перечень товаров, ввоз которых в Российскую Федерацию допускается с разрешения соответствующих государственных органов.

Краткий перечень товаров, вывоз которых из Российской Федерации допускается с разрешения соответствующих государственных органов.

Таможенные льготы отдельным категориям иностранных лиц. Контрабанда и иные преступления в сфере таможенного дела. Нарушения таможенных правил; ответственность за эти нарушения.

3. Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
3.1	Нормативные документы, регламентирующие международные пассажирские перевозки	1
3.2	Инструкция для проводника пассажирского вагона международного сообщения	1
3.3	Требования, предъявляемые к вагонам поездов, съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов поездов международного сообщения	1
3.4	Обслуживание пассажиров в пути следования поездов международного сообщения	1
	Всего	4

Программа

Тема 3.1 Нормативные документы, регламентирующие международные пассажирские перевозки

Содержание «Соглашения между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской республики, Литовской республики, Эстонской республики об особенностях применения отдельных норм соглашения о международном пассажирском сообщении (СМПС) - ОП СМПС», принятого на 51-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества от 27-28 мая 1997 г. (протокол №18 (в ред. от 4-5.11.2015)).

Инструкции и приложения к соглашению. Предмет соглашения. Применение соглашения. Ответственность железных дорог. Проездные документы. Срок годности проездного документа. Предоставление мест в поезде. Условия проезда детей. Прерывание поездки. Контроль проездных документов. Ответственность пассажиров за ущерб, причиненный железной дороге. Отказ в перевозке и прекращение договора перевозки. Провоз ручной клади и животных. Предметы, запрещенные к перевозке в виде ручной клади.

Изменение пути следования пассажира. Опоздание на согласованные поезда. Отмена поездов. Провозные платежи. Тариф. Исчисление и взыскание провозных платежей. Претензии. Таможенное регулирование пассажирских перевозок и другие правила.

Альбом бланков проездных и перевозочных документов.

Регламент взаимодействия между Департаментом пассажирских сообщений, Федеральной пассажирской дирекцией и генеральными представителями Российских железных дорог в иностранных государствах при возникновении внештатных ситуаций в организации международных

перевозок.

«Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС)» от 1.10.1951 (в ред. от 1.05.2010), ОП СМПС. «Правила пользования пассажирскими вагонами в международном сообщении (ПППВ), утвержденные на 51-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 27-28.10.2009 (в ред. от 18-19.05.2016).

Российско-Финляндское соглашение. Особые условия международных перевозок (SCIC) - для поездов по проездным билетам в сообщении Восток-Запад (EWT). Договор о перевозках в сообщении Россия-Абхазия.

Меры по обеспечению выполнения обязательств, принятых на себя Российской Федерацией в Совместном заявлении Российской Федерации и Европейского союза о транзите между Калининградской областью и остальной территорией Российской Федерации.

Порядок обслуживания пассажиров, следующих в Калининградскую область Российской Федерации с территории Российской Федерации и обратно в поездах российского формирования транзитом через территорию Литовской Республики.

Соглашение между правительством Российской Федерации и правительством Литовской республики о порядке выдачи упрощенного проездного документа на железной дороге.

Договор о «Правилах пользования пассажирскими вагонами в международном сообщении» (111Ш)».

Соглашение об обмене и пользовании пассажирскими вагонами в международном сообщении RIC.

Общие правила пользования пассажирскими вагонами в международном сообщении. Условия допуска пассажирских вагонов к обращению. Порядок предоставления пассажирских вагонов.

Передача пассажирских вагонов. Условия пользования пассажирскими вагонами.

Исключение пассажирских вагонов из поездов. Материальная ответственность за необеспечение безопасного проследования пассажирских вагонов. Экипировка пассажирских вагонов.

Тема 3.2 Инструкция для проводника пассажирского вагона международного сообщения

Общие положения. Обязанности проводника вагона при приемке и подготовке вагона в рейс. Обязанности проводника вагона в пути следования. Обязанности проводника вагона при прохождении пограничного и таможенного контроля на пограничной станции. Обязанности проводника вагона по прибытии поезда в пункт оборота. Обязанности проводника вагона по прибытии поезда в пункт формирования. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона. Порядок действий проводника вагона в случаях возникновения внестатных ситуаций в пути следования поезда.

Тема 3.3 Требования, предъявляемые к вагонам поездов, съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов поездов международного сообщения

Понятия «вагон международного сообщения», «вагон класса «Люкс», «фирменный поезд», «услуга», «обслуживание», «качество», «требование».

Требования к поездам международного сообщения.

Экипировка купе и душевого модуля санитарно-гигиеническими средствами и имуществом.

Требования, предъявляемые к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов.

Работа с Книгой описи и учета съемного мягкого имущества вагона. Порядок составления акта частичного, полного повреждения и утраты предметов съемного мягкого имущества.

Тема 3.4 Обслуживание пассажиров в пути следования поездов международного сообщения

Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота для поездов международного сообщения. Требования к обслуживанию пассажиров при посадке в вагон и высадке из вагона.

Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров. Оснащение вагонов класса «Люкс», имеющих нестандартные размеры спальных полок.

Требования к работникам поездной бригады. Требования, предъявляемые к уровню знаний работников поездной бригады, стажу работы и наличию документов проводника.

Порядок и содержание информирования пассажиров в пассажирском поезде. Требования к информационному обеспечению в вагоне. Требования к проводнику по оказанию услуги информирования, в том числе при проезде организованных групп детей.

Требования к проводнику, связанные с оказанием услуги по предоставлению пассажирам постельного белья и спальных принадлежностей.

Требования к проводнику, связанные с предоставлением услуги чайной и кондитерской продукции, реализации сувенирной продукции.

Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.

Требования к услугам в вагонах международного сообщения.

4.Этика и психология профессиональной деятельности

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
4.1	Деловой этикет	4
	Всего	4

Программа

Тема 4.1 Деловой этикет

Индивидуальный подход в обслуживании пассажиров.
Техника задавания «правильных» вопросов. Установление взаимопонимания с пассажирами международного сообщения.
Особенности кросскультурных коммуникаций.

Практические занятия

Применение методик заполнения таможенной документации.

СПЕЦИАЛЬНЫЙ КУРС «РАБОТА В ЗИМНИЙ ПЕРИОД»
для профессионального обучения по программам профессиональной
подготовки на профессию проводник пассажирского вагона

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Основные положения работы персонала зимой	8
1.2	Особенности организации производства работ в зимних условиях проводника пассажирского вагона	16
	Всего	24

Программа

Тема 1.1 Основные положения работы персонала зимой

Общие сведения о работе хозяйства и изучаемой профессии в зимний период. Общие положения и основные мероприятия по подготовке хозяйства к работе в зимний период. Руководящие документы ОАО «РЖД», АО «ФПК» по подготовке к работе, безопасности движения и охране труда в зимних условиях. Виды метеорологических явлений, их характеристики, степени влияния на работу железных дорог.

Общие положения по организации снегоборьбы. Подготовка средств снегоборьбы. Работа по снегоборьбе на станциях и перегонах в соответствии с оперативными планами снегоборьбы. Требования охраны труда при производстве работ. Подготовка машин, механизмов и инструмента к работе в зимних условиях. Порядок работы и отдыха в условиях низких температур. Общие требования охраны труда при работе при низких температурах на открытом воздухе и в неотапливаемых помещениях.

Обогрев рабочих мест в зимнее время. Правила пользования электроприборами. Меры электробезопасности. Порядок использования первичных средств пожаротушения. Порядок, нормы выдачи и организация хранения спецодежды и средств индивидуальной защиты в зимний период. Особенности и порядок применения средств индивидуальной защиты в зимний период. Основные требования производственной санитарии и личной гигиены при работе в условиях низких температур. Профилактика производственного травматизма, простудных заболеваний, переохлаждения и обморожения в зимний период. Признаки переохлаждения, обморожения. Первая помощь при переохлаждении и обморожении.

Принцип работы системы информации «Человек на пути». Требования безопасности при нахождении на железнодорожных путях в зимнее время. Рекомендуемый режим работ на открытой территории. Предельные значения температуры воздуха и скорости ветра, при которых прекращаются плановые работы. Меры безопасности при работе снегоуборочных машин на железнодорожных путях станций и перегонов.

Организация работ по борьбе с гололедом. Меры безопасности при перевозке работников к месту снегоуборочных работ и обратно.

Тема 1.2 Особенности организации производства работ в зимних условиях проводника пассажирского вагона

Подготовка вагонов к работе в зимних условиях. Кузовное оборудование, ходовые части вагонов.

Отопление. Климатические установки.

Особенности управления тормозами вагона пассажирского поезда в зимний период. Меры по обеспечению исправной работы тормозного оборудования.

Порядок очистки подвагонного оборудования, дверей вагона от снега и льда. Порядок перевода оборудования пассажирского вагона для работы в зимний период. Порядок отстоя и прогрева вагона в депо и на путях отстоя.

Особенности приемки пассажирского вагона с планового вида ремонта и технического обслуживания и порядок постановки вагона на плановый вид технического обслуживания и текущего ремонта в зимний период.

Предрейсовые инструктажи, в том числе о порядке действия в нестандартных ситуациях. Порядок действий поездной бригады при проявлении признаков гололеда. Перечень опасных мест, подверженным снежным заносам. Порядок действий при низких температурах.

Технические требования к узлам и деталям пассажирского вагона при эксплуатации в зимний период. Особенности эксплуатации системы водоснабжения пассажирского вагона в зимнее время.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ МОДУЛЬ
 А/01.2, А/02.2, В/01.2, В/02.2, С/01.3, С/02.3 для профессионального
 обучения по программам профессиональной подготовки на профессию
 проводник пассажирского вагона**

Код	Трудовые функции	Трудовые действия
А/01.2	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования	<p>Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагоны поезда пригородного сообщения</p> <p>Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагонов поезда пригородного сообщения</p> <p>Контроль температуры пригородного сообщения</p>
		<p>Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения поезда пригородного сообщения</p>
		<p>Наблюдение за работой систем электрооборудования, вентиляции поезда пригородного сообщения в пути следования</p> <p>Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагонов поезда пригородного сообщения в пути следования</p> <p>Уборка вагонов поезда пригородного сообщения влажная</p> <p>Уборка вагонов поезда пригородного сообщения сухая</p> <p>Оказание первой помощи пассажирам</p> <p>Проверка сохранности пломб на потолочных люках</p>
		<p>Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов</p> <p>Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей</p> <p>Приемка внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда пригородного сообщения по инвентарной описи и накладным</p> <p>Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда пригородного сообщения по инвентарной описи и накладным</p> <p>Выполнение работ в вагонах поезда пригородного сообщения при приеме и сдаче смены</p> <p>Ограждение поезда пригородного сообщения в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда на участке железнодорожного пути</p>

A/02.2	Обслуживание вагонов в парках отстоя вагонов	<p>Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов</p> <p>Выполнение работ в парках отстоя вагонов при приеме и сдаче смены</p> <p>Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагонов в парках отстоя вагонов</p> <p>Уборка вагонов в парках отстоя вагонов влажная</p> <p>Уборка вагонов в парках отстоя вагонов сухая</p> <p>Отопление вагонов в парках отстоя вагонов в зимнее время года</p> <p>Чистка топки котла и зольника кипятильника от золы и шлака в парках отстоя вагонов</p> <p>Проверка сохранности пломб на потолочных люках</p> <p>Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов</p> <p>Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов, находящихся в парках отстоя вагонов, по инвентарной описи и накладным</p> <p>Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов, находящихся в парках отстоя вагонов, по инвентарной описи и накладным</p> <p>Содержание в чистоте и технически исправном состоянии вагонного оборудования и имущества вагонов, находящихся в парках отстоя вагонов</p>
B/01.2	Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения	<p>Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагона поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Размещение пассажиров в вагоне поезда местного сообщения и дальнего следования в соответствии с их проездными документами</p> <p>Выполнение работ в вагонах поезда дальнего следования и местного сообщения при приемке и сдаче смены</p> <p>Своевременное уведомление пассажиров поезда местного сообщения и дальнего следования о прибытии в пункт назначения</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения для поддержания нормального температурного режима и освещения в вагоне поезда местного</p>

		<p>сообщения и дальнего следования</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима в вагоне поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Контроль нагрева бункера вагона поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Навешивание на вагон поезда местного сообщения и дальнего следования порядковых номеров и маршрутных указателей (электронных информационных панелей)</p> <p>Проверка исправности ручного тормоза вагона поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагона поезда местного сообщения и дальнего следования в пути следования</p> <p>Обеспечение пассажиров поезда местного сообщения и дальнего следования охлажденной питьевой водой</p> <p>Оказание пассажирам оплаченных и дополнительных услуг в объеме, соответствующем типу, классу вагона и категории поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Содержание в чистоте столовой и чайной посуды в вагоне поезда местного и дальнего сообщения</p> <p>Уборка вагона поезда местного сообщения и дальнего следования влажная</p> <p>Уборка вагона поезда местного сообщения и дальнего следования сухая</p> <p>Уборка туалетов вагона поезда местного сообщения и дальнего следования с применением моющих средств и дезинфицирующих, дезодорирующих растворов</p> <p>Отопление вагона поезда местного сообщения и дальнего следования в зимнее время года</p> <p>Очистка ото льда и снега подножек вагона поезда местного сообщения и дальнего следования, переходных площадок, подвагонного оборудования в пути следования</p> <p>Отогревание водозаправочных и сливных труб вагона поезда местного сообщения и дальнего</p>
--	--	---

		<p>следования в пути следования</p> <p>Чистка топки котла и зольника кипятильника вагона поезда местного сообщения и дальнего следования от золы и шлака</p> <p>Заправка и уборка постельного белья в пассажирских и скорых поездах дальнего следования по просьбе пассажиров спальных вагонов</p> <p>Оказание первой помощи пассажирам</p> <p>При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и продуктов чайной торговли поезда местного сообщения и дальнего следования и их сдача на соответствующие склады</p> <p>Составление актов на испорченные уничтоженные материальные ценности</p> <p>Взыскание стоимости испорченных или уничтоженных материальных ценностей с виновных лиц в установленном порядке</p> <p>Проверка сохранности пломб на потолочных люках</p> <p>Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов</p> <p>Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей</p> <p>Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда местного сообщения и дальнего следования по инвентарной описи и накладным</p> <p>Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов поезда местного сообщения и дальнего следования по инвентарной описи и накладным</p> <p>Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда местного сообщения и дальнего следования</p> <p>Контроль работы хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда местного сообщения и дальнего следования в пути следования поезда</p> <p>Ограждение поезда в соответствии с действующими нормативными правовыми актами при вынужденной остановке поезда местного сообщения и дальнего следования на участке железнодорожного пути</p>
В/02.2	Обслуживание и эксплуатация вагонов служебного (специального) назначения	<p>Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения и нормального температурного режима и освещения в вагоне служебного (специального) назначения</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов вентиляции, холодильных установок</p>

	<p>и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима в вагоне служебного (специального) назначения</p> <p>Выполнение работ в вагонах специального назначения при приемке и сдаче смены</p> <p>Контроль нагрева букс вагона служебного (специального) назначения</p> <p>Проверка исправности ручного тормоза вагона служебного (специального) назначения</p> <p>Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения вагона служебного (специального) назначения</p> <p>Уборка вагона служебного (специального) назначения влажная</p> <p>Уборка вагона служебного (специального) назначения сухая</p> <p>Уборка туалетов вагона служебного (специального) назначения с применением моющих средств и дезинфицирующих, дезодорирующих растворов</p> <p>Отопление вагона служебного (специального) назначения в зимнее время года</p> <p>Очистка ото льда и снега подножек вагона служебного (специального) назначения, переходных площадок, подвагонного оборудования в пути следования</p> <p>Отогревание водозаправочных и сливных труб вагона служебного (специального) назначения в пути следования</p> <p>Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Чистка топки котла и зольника кипятильника вагона служебного (специального) назначения от золы и шлака</p> <p>Оказание первой помощи пассажирам</p> <p>При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и продуктов чайной торговли вагона служебного (специального) назначения и их сдача на соответствующие склады</p> <p>Проверка сохранности пломб на потолочных люках</p> <p>Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов</p> <p>Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей</p> <p>Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона служебного (специального) назначения по инвентарной</p>
--	--

		<p>описи и накладным</p> <p>Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона служебного (специального) назначения по инвентарной описи и накладным</p> <p>Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей вагона служебного (специального) назначения</p> <p>Контроль работы хвостовых сигнальных фонарей вагона служебного (специального) назначения в пути следования поезда</p>
C/01.3	Обслуживание пассажиров в фирменных поездах	<p>Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон фирменного поезда</p> <p>Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагона фирменного поезда</p> <p>Размещение пассажиров в вагоне фирменного поезда в соответствии с их проездными документами</p> <p>Выполнение работ в фирменных поездах при приемке и сдаче смены</p> <p>Своевременное уведомление пассажиров фирменного поезда о прибытии в пункт назначения</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения для поддержания нормального температурного режима и освещения в вагоне фирменного поезда</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима в вагоне фирменного поезда</p> <p>Контроль нагрева букс вагона фирменного поезда</p> <p>Проверка исправности ручного тормоза вагона фирменного поезда</p> <p>Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения фирменного поезда</p> <p>Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагона фирменного поезда в пути следования</p> <p>Обеспечение пассажиров фирменного поезда охлажденной питьевой водой</p> <p>Оказание пассажирам фирменного поезда оплаченных и дополнительных услуг в объеме, соответствующем типу, классу вагона и категории поезда</p> <p>Содержание в чистоте столовой и чайной посуды вагона фирменного поезда</p>

		<p>Уборка вагона фирменного поезда влажная Уборка вагона фирменного поезда сухая Уборка туалетов вагона фирменного поезда с применением моющих средств и дезинфицирующих, дезодорирующих растворов Отопление вагона фирменного поезда в зимнее время года Очистка ото льда и снега подножек вагона фирменного поезда, переходных площадок, подвагонного оборудования Отогревание водозаправочных и сливных труб вагона фирменного поезда в пути следования Чистка топки котла и зольника кипятильника вагона фирменного поезда от золы и шлака Заправка и уборка постельного белья в спальнях вагонов фирменного поезда Оказание первой помощи пассажирам При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и продуктов чайной торговли вагона фирменного поезда и их сдача на соответствующие склады Навешивание на вагон фирменного поезда порядковых номеров и маршрутных указателей (электронных информационных панелей) Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности Взыскание стоимости испорченных или уничтоженных материальных ценностей с виновных лиц в установленном порядке Проверка сохранности пломб на потолочных люках Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона фирменного поезда по инвентарной описи и накладным Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона фирменного поезда по инвентарной описи и накладным Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей вагона фирменного поезда Контроль работы хвостовых сигнальных фонарей в пути следования фирменного поезда Ограждение фирменного поезда в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда на участке железнодорожного пути</p>
С/02.3	Обслуживание	Обеспечение безопасной посадки пассажиров в

	<p>пассажиры в поездах международного сообщения</p>	<p>вагон поезда международного сообщения</p> <p>Обеспечение безопасной высадки пассажиров из вагона поезда международного сообщения</p> <p>Размещение пассажиров в вагоне поезда международного сообщения в соответствии с их проездными документами</p> <p>Выполнение работ в вагонах поезда международного сообщения при приемке и сдаче смены</p> <p>Своевременное уведомление пассажиров вагона поезда международного сообщения о прибытии в пункт назначения</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения для поддержания нормального температурного режима и освещения в вагоне поезда международного сообщения</p> <p>Контроль исправности и регулирование приборов вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима в вагоне поезда международного сообщения</p> <p>Контроль нагрева букс международного сообщения вагона поезда</p> <p>Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Навешивание на вагон поезда международного сообщения порядковых номеров и маршрутных указателей (электронных информационных панелей)</p> <p>Проверка исправности ручного тормоза вагона поезда международного сообщения</p> <p>Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения вагона поезда международного сообщения</p> <p>Проверка наличия и исправности дневных и ночных сигналов вагона поезда международного сообщения в пути следования</p> <p>Обеспечение пассажиров поезда международного сообщения охлажденной питьевой водой</p> <p>Оказание пассажирам поезда международного сообщения оплаченных и дополнительных услуг в объеме, соответствующем типу, классу вагона и категории поезда</p> <p>Содержание в чистоте столовой и чайной посуды в вагоне поезда международного сообщения</p> <p>Уборка вагона поезда международного сообщения влажная</p> <p>Уборка вагона поезда международного сообщения сухая</p>
--	---	--

	<p>Уборка туалетов вагона поезда международного сообщения с применением моющих средств и дезинфицирующих, дезодорирующих растворов</p> <p>Отопление вагона поезда международного сообщения в зимнее время года</p> <p>Очистка ото льда и снега подножек вагона поезда международного сообщения, переходных площадок, подвагонного оборудования</p> <p>Отогревание водозаправочных и сливных труб вагона поезда международного сообщения в пути следования</p> <p>Заправка и уборка постельного белья в спальнях вагонов поезда международного сообщения</p> <p>Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности</p> <p>Взыскание стоимости испорченных или уничтоженных материальных ценностей с виновных пассажиров вагона поезда международного сообщения в установленном порядке</p> <p>Оказание первой помощи пассажирам</p> <p>При отсутствии экипировочной бригады получение постельного белья и продуктов чайной торговли вагона поезда международного сообщения и их сдача на соответствующие склады</p> <p>Проверка сохранности пломб на потолочных люках</p> <p>Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов</p> <p>Проверка после высадки пассажиров мест, которые они занимали, на предмет обнаружения оставленных (забытых) вещей</p> <p>Принятие внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона поезда международного сообщения по инвентарной описи и накладным</p> <p>Сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагона поезда международного сообщения по инвентарной описи и накладным</p> <p>Оказание помощи пассажирам поезда международного сообщения при заполнении таможенных деклараций, миграционных карт</p> <p>Продажа пассажирам поезда международного сообщения плацкарт и оформление доплатных квитанций в соответствии с действующим тарифом международного сообщения</p> <p>Информирование пассажиров поезда международного сообщения о правилах</p>
--	--

		<p>поведения и порядке прохождения контроля в пунктах пропуска</p> <p>Взаимодействие с работниками иностранных железных дорог по маршруту следования в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поезде международного сообщения</p> <p>Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда международного сообщения</p> <p>Контроль работы хвостовых сигнальных фонарей вагона поезда международного сообщения в пути следования поезда</p> <p>Ограждение поезда международного сообщения в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда международного сообщения на участке железнодорожного пути</p>
--	--	--

РАБОЧИЕ ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

Рабочий тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Ознакомление с пассажирской технической станцией	2
1.2	Организация работы резерва проводников	2
1.3	Ознакомление со средствами пожаротушения и действиями проводника пассажирского вагона при нештатных ситуациях	4
1.4	Практическое ознакомление с устройством пассажирских вагонов	4
1.5	Порядок приемки, экипировки и сдачи пассажирских вагонов	4
1.6	Приобретение навыков работы по профессии проводник пассажирского вагона в пункте формирования/оборота, пути следования	64
	Всего	80

Программа

Тема 1.1 Ознакомление с пассажирской технической станцией

Ознакомление с системой управления охраной труда, организацией службы безопасности труда на предприятиях железнодорожного транспорта.

Инструктажи по охране труда и электробезопасности, применению средств индивидуальной и коллективной защиты.

Ознакомление с правилами пожарной безопасности на предприятиях железнодорожного транспорта и применению средств пожарной безопасности.

Ознакомление с территорией предприятия, служебными проходами, режимом работы, формами организации труда и правилами внутреннего распорядка.

П. 1.3,1.4,1,5 изучаются для всех типов эксплуатируемых пассажирских вагонов.

Практическое ознакомление с работой проводника пассажирского вагона международного сообщения проводится в пункте формирования.

Экскурсия по пассажирской технической станции и ознакомление с ее основными устройствами.

Тема 1.2 Организация работы резерва проводников

Организационная структура резерва проводников. Общие сведения об обязанностях должностных лиц.

Организация работы нарядной части. Наставничество.

Обязанности проводника пассажирского вагона. Маршрут проводника. Организация работы с бланками.

Режим труда и отдыха проводника пассажирского вагона. «Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов», утвержденные приказом Минтранса России от 9.03.2016 №44.

Тема 1.3 Ознакомление со средствами пожаротушения и действиями проводника пассажирского вагона при нештатных ситуациях

Ознакомление с наиболее вероятными очагами возникновения пожаров в вагоне.

Ознакомление с устройством и работой аварийных выходов в вагонах, сигнализацией замыкания на корпус, пожарной сигнализацией, средствами пожаротушения, количеством и местами расположения огнетушителей, правилами охраны труда при использовании огнетушителей различных видов.

Ознакомление с действиями поездной бригады и проводника при возникновении пожара в вагоне.

Отработка практических действий проводника пассажирского вагона при возникновении нештатных ситуаций.

Тема 1.4 Практическое ознакомление с устройством пассажирских вагонов

Практическое ознакомление с эксплуатируемыми типами пассажирских вагонов, их устройством и оборудованием.

Особенности работы проводника в зимний период.

Ознакомление с оборудованием, техническими средствами, используемыми для обслуживания маломобильных пассажиров.

Тема 1.5 Порядок приемки, экипировки и сдачи пассажирских вагонов

Ознакомление с организацией экипировки пассажирских вагонов в пунктах формирования и оборота поездов.

Практическое освоение навыков контроля заправки пассажирских вагонов водой, экипировкой твердым топливом. Нормы обеспечения топливом пассажирских вагонов.

Ознакомление с наружной и внутренней обмывкой вагона и уборкой с применением вагонмоечных машин и пылесосов. Влажная и сухая уборка вагона. Уборка туалетов с применением дезрастворов. Техническое обслуживание биотуалетов и вакуумных туалетов различных модификаций, мусоросборников. Чистка топки и зольника от золы и шлака.

Порядок действий проводника при обнаружении в вагоне насекомых. Ознакомление с подготовкой вагона для производства дезинфекции, дезинсекции и дератизации в пунктах экипировки.

Ознакомление с организацией оснащения пассажирского вагона мягким съемным имуществом, постельными принадлежностями. Приемка чистого, возврат использованного постельного белья. Приемка съемного вагонного оборудования и уборочного инвентаря. Получение моющих и дезинфицирующих средств для текущей уборки вагонов, спецодежды и др. Работа с накладными.

Ознакомление с порядком получения и хранения инвентаря и продуктов чайной торговли. Участие в составлении отчетов проводника о реализации постельного белья и продуктов чайной торговли.

Тема 1.6 Приобретение навыков работы по профессии проводник пассажирского вагона в пункте формирования/оборота, пути следования

Участие в приемке и подготовке пассажирского вагона в рейс. Взаимодействие с комплексной экипировочной бригадой (при приемке и сдаче вагона). Включение/навешивание на вагон порядковых номеров и маршрутных досок.

Ознакомление с действиями проводника при возникновении нештатных ситуаций, а также полном и сокращенном опробовании тормозов в пути следования.

Ознакомление с порядком обеспечения безопасной посадки и высадки

пассажиров. Участие в проверке проездных документов при посадке пассажиров в вагон. Проверка проездных и перевозочных документов. Работа с электронными билетами. Проверка документов на предоставление льготы; воинских и транспортных требований; документов, удостоверяющих личность (на основании которых приобретались проездные документы).

Соблюдение правил перевозки ручной клади и багажа. Вещи, запрещенные к провозу.

Размещение пассажиров в вагоне в соответствии с их проездными документами. Выполнение проводником работ по обслуживанию пассажиров в пути следования и обеспечение их безопасности в аварийной обстановке. Предоставление услуг чайной и сувенирной продукции.

Предоставление услуги заказа питания из вагона-ресторана или буфета (в фирменных поездах и поездах международного сообщения).

Ознакомление с порядком содержания пассажирского вагона в пути следования и поддержания оптимальных, комфортных условий для проезда пассажиров.

Работа с бланками и документами строгой отчетности.

Предоставление услуги информирования для пассажиров. Информирование пассажиров о правилах таможенного и пограничного контроля (в поездах международного сообщения).

Оказание пассажирам первой помощи.

Хранение проездных документов. Порядок действий проводника в случае утери принятого у пассажира проездного документа.

Влажная и сухая уборка вагона. Уборка туалетов с применением дезрастворов. Освоение приемов пользования пылесосом, кондиционером, микроволновой печью и другим оборудованием вагонов.

Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности.

Выполнение работ проводником на станции при стоянке поезда более 10 минут. Пропуск, в случае необходимости, через тамбур пассажиров других пассажирских поездов.

Организация предоставления питьевой воды.

Наблюдение за сигналами и безопасным следованием поезда. Участие в подаче сигналов. Ознакомление с действиями проводника хвостового вагона. Обязанности проводника при обслуживании локомотива одним машинистом. Порядок действий проводника во время проведения ревизии в обслуживаемом вагоне.

Выполнение дополнительных работ, входящих в круг обязанностей проводника пассажирского вагона в поездах международного сообщения (работы выполняются при подготовке проводника, обслуживающего пассажирские поезда международного сообщения).

Порядок действий проводника при обнаружении в вагоне забытых пассажирами вещей.

Участие в сдаче вагонов после возвращения из рейса. Сдача постельных принадлежностей, инвентаря и оставшихся (нереализованных) продуктов чайной торговли.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Закон Российской Федерации от 7.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей».
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ.
3. Федеральный закон Российской Федерации от 15.08.1996 №114-ФЗ «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».
5. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
6. Федеральный закон Российской Федерации от 6.03.2006 №35-ФЗ «О противодействии терроризму».
7. Федеральный закон Российской Федерации от 9.02.2007 №16-ФЗ «О транспортной безопасности».
8. Федеральный закон Российской Федерации от 9.12.2010 №352-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации».
9. Федеральный закон Российской Федерации от 28.12. 2010 №390-ФЗ «О безопасности».
10. Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
11. Федеральный закон Российской Федерации от 28.12.2013 №426-ФЗ «О специальной оценке условий труда».
12. Федеральный закон Российской Федерации от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
13. Указ Президента Российской Федерации от 15.02.2006 №116 «О мерах по противодействию терроризму».
14. Указ Президента Российской Федерации от 31.03.2010 №403 «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте».
15. Указ Президента Российской Федерации от 18.02.2017 №74 «О признании в Российской Федерации документов и регистрационных знаков транспортных средств, выданных гражданам Украины и лицам без гражданства, постоянно проживающим на территориях отдельных районов Донецкой и Луганской областей Украины».
16. Постановление Правительства Российской Федерации от 25.12.1992 №621 «Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации».
17. Постановление Правительства Российской Федерации от 7.04.2004 №184 «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере транспорта».
18. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.07.2004 №398 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта».
19. «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности», утв. постановлением Правительства

Российской Федерации от 2.03.2005 №111 (в ред. Постановлений Правительства РФ от 17.06.2015 № 597, от 26.12.2018 №1678).

20. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.12.2008 №940 «Об уровнях безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств и о порядке их объявления (установления)».

21. Постановление Правительства Российской Федерации от 9.09.2010 №409 «Об осуществлении должностными лицами федеральной службы по надзору в сфере транспорта контрольных (надзорных) функций».

22. Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.06.2008 №887р «Об утверждении Стратегии развития железнодорожного транспорта в Российской Федерации до 2030 года».

23. «Соглашение об экономической ответственности за провоз безбилетных пассажиров, излишней ручной клади, неоформленного багажа и (или) грузобагажа в поездах, следующих в международном железнодорожном сообщении», утв. на 56-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества от 17-18 мая 2012 г. (приложение №8 к протоколу).

24. «Соглашение о международном пассажирском сообщении» (СМПС) от 1.10.1951 (в ред. от 01.05.2010).

25. «Соглашение между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении (СМПС) - ОП СМПС», утв. на 51-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества от 27-28 мая 1997 г. (протокол №18 (в ред. от 4-5.11.2015)).

26. «Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте», утв. МПС России 11.11.1992 №ЦУО-112 (в ред. приказа МПС России от 6.12.2001 №47).

27. Приказ МПС России от 22.12.1994 №14Ц «О форменной одежде» (в ред. указания МПС от 10.10.1995 №103у).

28. «Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов», утвержденной МПС России от 04.04.1997 № ЦЛ-ЦУО/448.

29. Приказ МПС России от 17.11.2000 № 28Ц «О порядке проверки знаний Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, других нормативных актов МПС России и Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации».

30. «Типовая инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона», утв. МПС России 26.01.2006 №ТОИ Р-32-ЦЛ-733- 2000.

31. «Отраслевые правила по охране труда в пассажирском хозяйстве федерального железнодорожного транспорта» ПОТ РО-13153-ЦЛ-923-02, утв. МПС России от 20.11.2002.

32. Приказ Минтранса России от 5.08.2008 №120 «Об утверждении форм перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа, используемых при оказании услуг населению железнодорожным транспортом» (в ред. приказа Минтранса России от 21.04.2014 №110, с изм., внесенными

решением Верховного Суда РФ от 12.12.2013 №АКПИ13-1098).

33. Приказ Минтранса России от 9.02.2010 №31 «Об утверждении Типовой схемы организации пропуска через государственную границу Российской Федерации лиц, транспортных средств, грузов, товаров и животных в железнодорожных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации».

34. Приказ Минтранса России, ФСБ России, МВД России от 5.03.2010 №52/112/134 «Об утверждении Перечня потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств».

35. Приказ Минтранса России от 21.12.2010 №286 «Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации» (в ред. приказов Минтранса России от 3.06.2016 №145, от 1.09.2016 №257, от 30.01.2018 №36, от 9.02.2018 №54).

36. Приказ Минтранса России от 8.02.2011 №43 «Об утверждении Требований по обеспечению транспортной безопасности, учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта».

37. Приказ Минтранса России от 19.07.2012 №243 «Об утверждении Порядка формирования и ведения автоматизированных данных о пассажирах, а также предоставления содержащихся в них данных».

10.09.2018 Приказ Минтранса России от 19.12.2013 №473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (в ред. приказов Минтранса России от 27.08.2015 №267, от №334).

38. Приказ Минтранса России, МВД России от 27.12.2013 №1022/487 «Об утверждении Инструкции по организации работы нарядов полиции линейных управлений (отделов) МВД России на железнодорожном, водном и воздушном транспорте и работников локомотивных и поездных бригад по обеспечению правопорядка в поездах дальнего следования и пригородного сообщения».

39. Приказ Минтранса России от 18.12.2014 №344 «Об утверждении Положения о классификации, порядке расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта» (в ред. приказа Минтранса России от 1.06.2018 №218).

40. Приказ Минтранса России 6.11.2015 №329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования».

41. Приказ Минтранса России от 9.03.2016 №44 «Об утверждении особенностей режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов».

42. Приказ Минтранса России от 27.09.2017 №391 «О внесении изменений в Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования,

утвержденный приказом Минтранса РФ от 06.11.2015 №329».

43. Приказ Минздравсоцразвития России от 22.10.2008 №582н «Об утверждении типовых норм бесплатной выдачи сертифицированных специальной одежды, специальной обуви и других средств индивидуальной защиты работникам железнодорожного транспорта Российской Федерации, занятым на работах с вредными и (или) опасными условиями труда, а также на работах, выполняемых в особых температурных условиях или связанных с загрязнением».

44. Приказ Минздравсоцразвития России от 5.05.2012 №498н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения упаковок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозке пассажиров».

45. Приказ Минздравсоцразвития России от 4.05.2012 №477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи».

46. Приказ Минтруда России от 24.07.2013 №328н «Об утверждении правил по охране труда при эксплуатации электроустановок».

47. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 14.05.2015 №294н «Об утверждении профессионального стандарта «Проводник пассажирского вагона».

48. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 26.09.2001 №24 «О введении в действие Санитарных правил» (вместе с «СанПиН 2.1.4.1074-01.2.1.4. Питьевая вода и водоснабжение населенных мест. Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения»).

49. Санитарно-эпидемиологические правила «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте» СП 2.5.1198-03, утв. постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 4.03.2003 №12.

50. «Регламент о медико-санитарных требованиях к перевозкам организованных детских коллективов железнодорожным транспортом в международном сообщении», утв. на 49-м заседании Совета по железнодорожному транспорту СНГ от 20 ноября 2008 г. - 21 ноября 2008 г. (приложение №15 к протоколу).

51. «Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении», утв. на 28-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества от 6-7.03.2001 (приложение №13 к протоколу) (в ред. от 4-5.11.2015).

52. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.3157-14 «Санитарно-эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных групп детей», утв. постановлением главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.01.2014 №3.

53. «Правила контроля пассажирских поездов и прицепных вагонов международного сообщения», утв. на 57-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества от 27-28.05.1999 (приложение №16 к протоколу (в ред. от 16-17-10.2012)).

54. «Правила пользования пассажирскими вагонами в международном

сообщении (ПППВ), утв. на 51-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 27-28.10.2009 (в ред. от 18-19.05.2016).

55 Распоряжение ОАО «РЖД» от 25.05.2005 №772р «О технологическом контроле за санитарным состоянием пассажирских поездов дальнего следования и пригородного сообщения».

56 Распоряжение ОАО «РЖД» от 4.05.2007 №792р «Об утверждении Регламента взаимодействия участников процесса организации сервисного обслуживания пассажиров в поездах ОАО «РЖД».

57 Распоряжение ОАО «РЖД» от 6.08.2007 №1493р «О порядке организации и обеспечения безопасности перевозок организованных групп детей».

58 Распоряжение ОАО «РЖД» от 4.05.2009 №929р «О единой окраске вагонов пассажирских поездов принадлежности Федеральной пассажирской дирекции».

59 Распоряжение ОАО «РЖД» от 5.11.2009 №2255р «О введении Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов».

60 Распоряжение ОАО «РЖД» от 12.04.2012 №751р «О формировании бренд-ориентированного поведения персонала холдинга ОАО «РЖД».

61 Распоряжение ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р «Об утверждении и вводе в действие правил по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте».

62 Распоряжение ОАО «РЖД» от 22.10.2013 №2243р «Об утверждении Инструкции по подготовке к работе в зимний период и организации снегоборьбы на железных дорогах, в других филиалах и структурных подразделениях ОАО «РЖД», а также его дочерних и зависимых обществах» (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 2.06.2017 №1059р).

63 Распоряжение ОАО «РЖД» от 1.10.2014 №2318р «Об утверждении формы бланка «Универсальный билет».

4.10.2018 Распоряжение ОАО «РЖД» от 17.01.2015 №66р «О проведении аттестации работников, производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования ОАО «РЖД» (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от №2192/р).

64 Распоряжение ОАО «РЖД» от 6.05.2015 №1143р «Об утверждении кодекса деловой этики ОАО «РЖД».

65 Распоряжение ОАО «РЖД» от 6.07.2016 №1345р «Об утверждении Правил Программы лояльности «РЖД Бонус» холдинга «РЖД».

66 Распоряжение ОАО «РЖД» от 15.07.2016 №1427р «Об утверждении методики оценки доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, вагонов пассажирских поездов и предоставляемых услуг» (в ред. от 22.02.2017).

67 Распоряжение ОАО «РЖД» от 20.02.2017 №327р «Об обеспечении доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирского комплекса вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших реконструкцию, модернизацию, а также закупаемых пассажирских вагонов для перевозки инвалидов».

68 Распоряжение ОАО «РЖД» от 21.08.2017 №1697р «Об утверждении Положения об организации расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта на инфраструктуре ОАО «РЖД».

69 Распоряжение ОАО «РЖД» от 12.12.2017 №2580р «Об утверждении Регламента взаимодействия работников, связанных с движением поездов, с работниками локомотивных бригад при возникновении аварийных и нестандартных ситуаций на путях общего пользования инфраструктуры ОАО «РЖД».

70 Распоряжение ОАО «РЖД» от 10.04.2018 №721р «Об утверждении Корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, пассажирских поездов и предоставляемых услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом».

71 Распоряжение ОАО «РЖД» от 08.06.2018 №1223р «Об утверждении Порядка оформления на корпоративном веб-портале ОАО «РЖД» и в билетных кассах проезда работников ОАО «РЖД», АО «ФПК» в поездах дальнего следования с применением виртуального транспортного требования».

72 Распоряжение ОАО «РЖД» от 25.06.2018 №1338р «Об утверждении Регламента взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте».

73 Распоряжение ОАО «РЖД» от 23.07.2018 №1554р «Об утверждении Технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования».

74 Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» до 2030 года.

75 Приказ АО «ФПК» от 13.02.2015 №43 «О форменной одежде работников АО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров».

76 Приказ АО «ФПК» от 21.10.2015 № 360 «О мерах по обеспечению безопасности движения в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».

77 Антикоррупционная политика акционерного общества «Федеральная пассажирская компания, утв. решением Совета директоров АО «ФПК» от 28.08.2015 (протокол № 2).

78 Распоряжение ОАО «ФПК» от 21.06.2010 №371р «Об утверждении Регламента действий работников поездных бригад по недопущению правонарушений в поездах и оперативному реагированию при их совершении».

79 Распоряжение ОАО «ФПК» от 12.07.2010 №503р «Об утверждении памятки для работников поездных бригад по обеспечению безопасности пассажиров в случаях проявления противоправных действий».

80 Распоряжение ОАО «ФПК» от 12.07.2010 №504р «Об утверждении Порядка действий работников поездных бригад ОАО «Федеральная пассажирская компания» в случае выявления в пассажирских поездах несанкционированной торговли».

81 Распоряжение ОАО «ФПК» от 30.11.2010 №1144р «Об утверждении Положения об организации обучения по охране труда и проверки знаний

требований охраны труда работников открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

82 Распоряжение ОАО «ФПК» от 15.03.2011 №193р «О мерах по противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах и транспортных средствах ОАО «ФПК» (в ред. распоряжения ОАО «ФПК» от 27.12.2013 №1616р).

83 Распоряжение ОАО «ФПК» от 8.10.2012 №1218р «Политика в области качества ОАО «ФПК».

84 Распоряжение ОАО «ФПК» от 26.11.2012 №1437р «Об утверждении бланка и порядка применения, оформления, учета и выдачи удостоверения - открытого листа формы 1-Ц».

85 Распоряжение ОАО «ФПК» от 27.05.2014 №624р «О порядке организации перевозок организованных групп детей и обеспечение безопасности в пути следования».

86 Распоряжение ОАО «ФПК» от 27.11.2014 №1382р «О внедрении Порядка посадки пассажиров в поезда дальнего следования формирования АО «ФПК» по электронным проездным документам (билетам), оформленным в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» через вебсистему ООО «УФС».

87 Порядок участия работников поездных бригад в проведении контрольной проверке тормозов, утвержденный 18.02.2015 № ФПК-64.

88 Распоряжение АО «ФПК» от 27.04.2015 №515р «Об утверждении Инструкции проводника пассажирского вагона АО «ФПК» (в ред. распоряжений АО «ФПК» от 5.06.2017 №498р, от 29.01.2019 №67р).

89 Распоряжение АО «ФПК» от 19.06.2015 №744р «Об использовании проездного документа для проезда пассажиров в поезде дальнего следования формы ЛУ-10д».

90 Распоряжение АО «ФПК» от 6.07.2016 №7 Юр «О Кодексе деловой этики акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

91 Распоряжение АО «ФПК» от 8.09.2015 №1100р «Об утверждении порядка перевозки лиц с ограниченной подвижностью в поездах международного сообщения АО «ФПК», оборудованных специализированными купе».

92 Распоряжение АО «ФПК» от 28.09.2015 №1210р «Об утверждении положения о конфликте интересов АО «ФПК».

93 Распоряжение АО «ФПК» от 1.10.2015 №1222р «Об утверждении Технологии перевозки животных в плацкартных вагонах и вагонах с местами для сидения, эксплуатируемых АО «ФПК» как перевозчиком».

94 Распоряжение АО «ФПК» от 22.03.2016 №245р «Об утверждении Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов АО «ФПК».

95 Распоряжение АО «ФПК» от 7.11.2016 №1120р «Об утверждении критериев по профессиональному отбору работников для обслуживания поездов, аттестованных на категорию «фирменный», вагонов СВ и вагонов класса «Люкс».

96 Распоряжение АО «ФПК» от 13.02.2017 №93р «Об установлении запрета на использование электронных сигарет и иных электронных систем

доставки никотина в поезда дальнего следования формирования АО «ФПК».

97 Распоряжение АО «ФПК» от 19.09.2017 №881р «Об аттестации работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

98 Распоряжение АО «ФПК» от 27.12.2017 №1281р «Об утверждении Порядка организации посадки пассажиров с электронными проездными документами (билетами)».

99 Распоряжение АО «ФПК» от 28.12.2017 №1290р «Об утверждении Методического пособия по внешнему виду работников сферы обслуживания клиентов».

100 Распоряжение АО «ФПК» от 29.12.2017 №1298р «О выделении в пассажирских вагонах служебных мест для отдыха персонала поездных бригад и хранение съемного инвентаря в пути следования».

101 Распоряжение АО «ФПК» от 29.12.2017 №1311р «Об утверждении Методического пособия «Корпоративные правила общения с клиентами».

102 Распоряжение АО «ФПК» от 25.01.2018 №60р «Об утверждении формы рейсового журнала АО «ФПК».

103 Распоряжение АО «ФПК» от 26.01.2018 №65р «Об утверждении Инструкции по эксплуатации радиокупе пассажирского поезда дальнего следования АО «ФПК».

104 Распоряжение АО «ФПК» от 31.01.2018 №80р «О внесении изменений в Порядок внесения изменений в персональные данные, указанные в проездных документах пассажира поездов дальнего следования АО «ФПК», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 12 сентября 2017 г. №862р».

105 Распоряжение АО «ФПК» от 1.02.2018 №84р «Об утверждении Порядка восстановления проездных документов (билетов) в поездах формирования АО «ФПК» и о внесении изменения в Порядок организации посадки пассажиров с электронными проездными документами (билетами), утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 27 декабря 2017 г. №1281р».

106 Распоряжение АО «ФПК» от 5.02.2018 №99р «О внесении изменений в СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 22.05.2015г. №613р».

107 Распоряжение АО «ФПК» от 12.02.2018 №118р «Об утверждении Порядка выхода в город и возвращения в состав поезда работников поездной бригады АО «ФПК» в пунктах оборота и признании не действующими в АО «ФПК» документов Федеральной пассажирской дирекции - филиала ОАО «РЖД».

108 Распоряжение АО «ФПК» от 21.03.2018 №270р «О реализации сервиса «Электронный билет».

109 Распоряжение АО «ФПК» от 9.04.2018 №321р «О внесении изменений в Памятку по работе с бланками учёта населённости вагона и расхода постельного белья формы ЛУ-72 в резервах проводников, утвержденную распоряжением ОАО «ФПК» от 15 июля 2010 г. № 537р».

110 Распоряжение АО «ФПК» от 4.05.2018 №410р «О внесении изменения № 1 в СТО ФПК 1.05.001-2017 «Обслуживание пассажиров в

поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания в вагонах с купе класса «Люкс», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 16 мая 2017 г. №43 5р».

111 Распоряжение АО «ФПК» от 21.05.2018 №480р «Об утверждении Порядка оказания услуги по перевозке детей в возрасте от 10 до 16 лет без сопровождения взрослых под контролем начальника пассажирского поезда и проводника пассажирского вагона в поездах формирования АО «ФПК».

112 Распоряжение АО «ФПК» от 23.05.2018 №486р «О введении в обращение вагонов повышенной комфортности и стандартизации сервисного обслуживания в поездах формирования АО «ФПК».

113 Распоряжение АО «ФПК» от 28.05.2018 №511р «Об утверждении Типовой технологии оказания услуги по перевозке домашних (комнатных) животных в купе для перевозки багажа в качестве грузобагажа на особых условиях в поезде дальнего следования формирования АО «ФПК».

114 Распоряжение АО «ФПК» от 5.06.2018 №551р «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров».

115 Распоряжение АО «ФПК» от 20.06.2018 №599р «О внесении изменений в Типовой технологический процесс предоставления питания пассажирам вагонов повышенной комфортности в поездах формирования АО «ФПК», утвержденного распоряжением АО «ФПК» от 18 августа 2016 г. № 865».

116 Распоряжение АО «ФПК» от 3.07.2018 №635р «Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (обращениями) пассажиров».

117 Распоряжение АО «ФПК» от 25.10.2018 №983р «Об утверждении Порядка действий работников поездных бригад при обнаружении в пути следования пассажира без признаков жизни».

118 Распоряжение АО «ФПК» от 21.11.2018 №1085р «Об утверждении Типового технологического процесса предоставления дополнительного питания, выбранного по желанию пассажиром при покупке проездного документа (билета) на весь маршрут следования поезда».

119 Распоряжение АО «ФПК» от 6.02.2019 №95р «О выезде из Российской Федерации работников АО «ФПК».

120 Распоряжение АО «ФПК» от 13.02.2019 №122р «О стандартизации сервисного обслуживания в поездах формирования АО «ФПК» (с изм., внесенным распоряжением АО «ФПК» от 20.02.2019 №151р).

121 Распоряжение АО «ФПК» от 25.02.2019 №170р «Об утверждении Регламента организации контроля пассажирских перевозок в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».

122 Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Электрическая безопасность. Общие положения», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 13.09.2011 №2003р.

123 Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 1.15.009-2014 «Система управления пожарной безопасностью в ОАО «РЖД». Основные положения», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 10.01.2014 № 13р.

124 Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2014 №3102р.

125 Стандарт СТО ФПК 1.15.011-2014 «Система управления охраной труда в ОАО «ФПК». Общие положения», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 11.04.2014 №445р.

126 Стандарт СТО ФПК 1.15.003-2014 «Система управления охраной труда в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания» Электрическая безопасность. Общие положения», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 01.08.2014 №912р.

127 Стандарт СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 28.10.2014 №1243р (с изм., внесенными распоряжениями АО «ФПК» от 18.11.2015 №1433р, от 09.01.2018 №3р).

29.05.2017 Стандарт СТО ФПК 1.05.006-2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утв. распоряжением АО «ФПК» от 22.05.2015 №613р. (в ред. распоряжений АО «ФПК» от №685р; от 13.10.2016 №1044р; от 30.12.2016 №1429р; от №459р; от 05.02.2018 №99р; от 15.03.2019 №228р).

128 Стандарт СТО ФПК 1.005.001-2017 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования АО «ФПК». Требования к качеству обслуживания в вагонах с купе класса «Люкс», утв. распоряжением АО «ФПК» от 16.05.2017 №43 5р.

129 Стандарт СТО ФПК 1.21.002-2019 «Стандарт оснащённости вагонов АО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным мягким имуществом», утв. распоряжением АО «ФПК» от 12.03.2019 №221/р

130 «Служебная инструкция к соглашению о международном пассажирском сообщении» (СИ к СМПС) (в ред. от 1.05.2010).

131 «Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с креслами для сидения (модель 61-4170)». Тверь: ОАО «Тверской вагоностроительный завод», 2001.

132 «Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного (модель 61-4174)». Тверь: ОАО «Тверской вагоностроительный завод», 2000.

133 «Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с установкой кондиционирования воздуха (модель 61-4179)». Тверь: ОАО «Тверской вагоностроительный завод», 1999.

134 Комплект технологической документации «Типовой технологический процесс подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс», утв. 20.09.2011.

135 Методический материал для работы проводников пассажирских вагонов в условиях реализации I этапа технологии сбыта и учёта электронных билетов с использованием сети Интернет», утвержденный начальником Управления обслуживания пассажиров А.Б.Сондыком от 28.05.2012 №ФПКОП-1.

136 Типовой регламент взаимодействия ОАО«ФПК» и ООО «СервисТрансКлининг» в части оказания услуг по подготовке вагонов в рейс, утв. договором от 7.03.2012 №12-52.

137 Памятка для работников поездных бригад (проводников, поездных

электромехаников, начальников поездов) по определению и устранению неисправностей систем кондиционирования воздуха, возникающих в пути следования, разработанная АО «ФПК» и ООО «Трансремком», утвержденная начальником Управления вагонного хозяйства А.С.Шинкаруком от 30.12.2016.

138 Методика контроля состояния постельного белья, исключая предоставление пассажирам услуги ненадлежащего качества, утв. 25.05.2015 №6013/ФПК.

139 Инструкция по эксплуатации. Программно-аппаратный комплекс контроля легитимности электронных проездных документов, от 5.12.2012.

140 Условия оформления проездных документов на поезда формирования АО «ФПК», курсирующие во внутригосударственном сообщении, в пунктах продажи иностранных железных дорог», утв. 13.03.2019 ИСХ-2772/ФПК.

141 Суховершина Ю.В. Тихомирова Е.П. Скоромная Ю.Е. Тренинг делового (профессионального) общения. - М.: Академический Проект; Фонд» Мир», 2009.

142 Клочкова Е.А. Охрана труда на железнодорожном транспорте. М.: Маршрут, 2010.

143 Альбом элементов и конструкций верхнего строения железнодорожного пути. М.: Транспорт, 2012.

144 Воронова Н.И., Разинкин Н.Е., Соловьева В.Н. Техническая эксплуатация пассажирских вагонов. М: ФГУП ДПО «УМЦ ЖДТ», 2016.

145 Е.В. Купчик, О.В. Трофимова. Учебное пособие «Основы делового общения и гостеприимства: - М.: ФЛИНТА: НОУ ВПО «МПСУ», 2013.

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ РЕСУРСЫ

Электронные учебные комплексы

1. Правила по безопасному нахождению работников ОАО «РЖД» на железнодорожных путях. М.: ООО ИПЦ «Планета», 2013.

ИНТЕРНЕТ-РЕСУРСЫ

1. www.mintrans.ru - сайт Министерства транспорта Российской Федерации.
2. www.rzd.ru - сайт ОАО «РЖД».
3. www.garant.ru - справочная система «Гарант».
4. www.consultant.ru - справочная система «Консультант Плюс».
5. www.onlinegazeta.info/gazeta_goodok.htm - электронная версия газеты «Гудок».
6. www.zdt-magazine.ru - электронная версия журнала «Железнодорожный транспорт».

**Примерный перечень вопросов и заданий
для квалификационного экзамена**

***Устройство и эксплуатация механического оборудования
пассажирских вагонов***

1. Основные части пассажирского вагона и их назначение.
2. Назначение, классификация и устройство тележек пассажирских вагонов.
3. Автосцепное устройство: назначение, устройство и осмотр.
4. Назначение и устройство буферных комплектов.
5. Назначение и типы автотормозов, применяемых на пассажирских вагонах.
6. Классификация тормозов и принцип их действия. Особенности обслуживания тормозов в зимний период.
7. Тормозное оборудование пассажирского вагона: назначение и расположение основных узлов. Порядок проверки ручного тормоза.
8. Электропневматический тормоз и его преимущества.
9. Назначение, проверка и приведение в действие ручного тормоза.
10. Работа тормозной рычажной передачи при торможении и отпуске.
11. Причины и последствия нагрева букс. Способы контроля температурного режима. Системы оповещения.
12. Назначение и общая характеристика систем отопления пассажирских вагонов.
13. Системы отопления пассажирских вагонов. Порядок обслуживания.
14. Система отопления:
 - подготовка системы отопления к работе;
 - порядок заполнения водой системы отопления и слив воды из системы;
 - проверка наличия воды в системе отопления, пополнение системы водой;
 - причины образования воздушных пробок в системе отопления пассажирских вагонов и способы их устранения;
 - выполнение принудительной циркуляции системы отопления электрическим насосом купейной стороны вагона;
 - выполнение принудительной циркуляции системы отопления циркуляционным насосом вагона ЦМВО (ЦМВК);
 - порядок слива воды из системы отопления в купейных вагонах при неисправной коридорной стороне и калорифере.
15. Устройство системы отопления купейного вагона 47К/К и ее отличие от системы отопления вагона 47Д/К.
16. Водоснабжение пассажирского вагона. Способы контроля заправки вагона водой и проверки наличия воды в баках (в зимний период).
17. Назначение и устройство горячего водоснабжения пассажирских вагонов 47Д/К, 47К/К.
18. Назначение и устройство горячего водоснабжения пассажирских вагонов постройки ТВЗ.
19. Назначение и устройство питьевого водоснабжения пассажирского

вагона.

20. Устройство и работа комбинированного кипятильника.
21. Охладитель питьевой воды: устройство, режимы работы.
22. Установка водяного пожаротушения и порядок ее работы.
23. Система водяного пожаротушения вагонов постройки ТВЗ. Порядок заполнения водой.
24. Назначение, устройство и принцип действия противопожарного клапана.
25. Приточно-вытяжная вентиляция: назначение, устройство, расположение основных узлов в пассажирском вагоне с установкой кондиционирования воздуха; без установки кондиционирования воздуха.
26. Оборудование и устройства рабочего и нерабочего тамбуров. Переходные площадки (виды, неисправности).
27. Правила эксплуатации пневмовакуумных туалетов.
28. Приводы подвагонных генераторов: назначение, виды, конструктивные отличия.
29. Неисправности приводов подвагонных генераторов. Контроль, осуществляемый проводником вагона за их работой в пути следования.
30. Контроль технического состояния вагона в пути следования и во время стоянки.

Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов

1. Системы электроснабжения пассажирских вагонов.
2. Источники питания на пассажирском вагоне: виды, назначение, характеристики.
3. Подвагонные генераторы: типы, назначение, характеристики. Контроль за работой генератора по щитовым измерительным приборам в пути следования.
4. Аккумуляторная батарея: назначение, типы и размещение. Контроль за работой.
5. Назначение и расположение в пассажирском вагоне узлов высоковольтного оборудования.
6. Устройства низковольтного оборудования и их назначение.
7. Источники и потребители низковольтного и высоковольтного электроснабжения.
8. Электрическое отопление пассажирских вагонов: основные элементы, размещение, порядок включения.
9. Отопление пассажирских вагонов в переходный период: основные элементы, размещение, порядок включения.
10. Электроотопление пассажирских вагонов в пунктах отстоя.
11. Система пожарной сигнализации (СПС): назначение и устройство.
12. Система высоковольтного отопления пассажирского вагона.
13. Системы сигнализации в вагоне: виды и назначение.
14. Сигнализация СЗК: назначение, расположение. Определение полного замыкания на корпус сигнализации СЗК; утечки тока на корпус по сигнализации СЗК.

15. СКНБ, СКНБП: назначение и отличия.
16. Освещение: виды, группы, режимы работы.
17. Установка кондиционирования воздуха: назначение и расположение узлов в пассажирском вагоне.
18. Порядок включения установки кондиционирования воздуха.
19. МАБ-2: назначение и контроль за работой.
20. Различие между климатической установкой МАБ-2 и климатической установкой вагонов производства ТВЗ.
21. Дифференциальная защита: назначение и расположение. Действия проводника при срабатывании.
22. Аварийное питание: порядок подачи питания, режимы работы потребителей, положение пакетных переключателей на пульте управления.
23. Причины и порядок обесточивания электрооборудования пассажирского вагона. Аварийные кнопки и кнопки восстановления.
24. Жидкостной выключатель: назначение и расположение в вагоне. Действия проводника при его срабатывании.
25. Температурное реле: назначение, место расположения, принцип действия, возможные неисправности.
26. Нагревательные приборы: назначение, расположение.
27. Электрокалорифер: назначение, устройство, расположение.
28. Приборы защиты в вагоне: виды, назначение, места их расположения в вагоне.
29. Назначение кнопки «Аварийное отключение»
30. Подача аварийного питания от соседнего вагона: порядок подключения, режимы работы потребителей, положение пакетных переключателей на пульте управления.
31. Приборы защиты высоковольтного электрооборудования.
32. Порядок приемки электрооборудования.
33. Требования охраны труда и правил пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.
34. Проверка и подготовка электрооборудования перед отправлением вагона в рейс.
35. Работа проводника пассажирского вагона с электрооборудованием в пути следования.

Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

1. Пассажирские перевозки: назначение и виды. Нормативные документы, регламентирующие требования, предъявляемые к организации перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России.
2. Политика в области качества.
3. Основные принципы работы (для проводника).
4. Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации и стран СНГ.
5. Должностные обязанности проводника пассажирского вагона. Маршрут

проводника.

6. Деление поездов по видам сообщения. Нумерация поездов.
7. Требования, предъявляемые к организации перевозки пассажиров с ограничением к передвижению.
8. Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж». Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади, багажа и грузобагажа.
9. Пассажирский тариф, платы и сборы: общие сведения.
10. Порядок действий проводника при возникновении нештатных ситуаций.
11. Действия поездной бригады при вынужденной остановке поезда на перегоне.
12. Дорожная (поездная) документация. Работа проводника с бланками дорожной (поездной) документации.
13. Документы проводника пассажирского вагона.
14. Услуга «электронный билет».
15. График движения пассажирских поездов и служебное расписание: назначение и правила пользования.
16. Порядок проверки и гашения проездных документов.
17. Служебные транспортные требования. Ответственность работников за нарушение правил пользования служебными транспортными требованиями.
18. Проезд льготной категории пассажиров. Перечень и виды льгот.
19. Проезд детей и (организованных) групп детей на железнодорожном транспорте.
20. Действия поездной бригады при отцепке вагона в пути следования.
21. Правила перевозки животных.
22. Безбилетный пассажир (гражданин). Действия проводника при обнаружении безбилетного пассажира.
23. Действия проводника и поездной бригады при неисправности ходовых частей вагона.
24. Порядок оформления и возврата билетов. Остановка с продлением срока годности билета.
25. Общие положения о контроле перевозок. Документы на право контроля.
26. Режим труда и отдыха проводника пассажирских вагонов.
27. Оформление дальнейшего проезда пассажира в случаях: утери билета проводником; желания пассажира продлить поездку дальше пункта назначения; истечения срока годности билета в пути следования; проезда пассажиром дальше станции назначения, отставания от поезда, оставления пассажиром билета у провожающего.
28. Условия проезда детей. Правила перевозки (организованных) групп детей. Высадка организованной группы при стоянках поезда менее 5 минут.
29. Порядок проверки проездных документов при посадке и отправлении поезда со станции. Прием на хранение проездных документов пассажиров. Ответственность проводника за утерю проездных документов.
30. Особые условия пассажирских перевозок. Проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федераций, судей Конституционного суда,

Героев Советского союза, Героев Российской Федерации, лиц, награжденных орденами Славы, Трудовой Славы (трех степеней), участников Великой Отечественной войны, почетных железнодорожников.

31. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.

32. Порядок и нормы обеспечения поездов категории «фирменный» съемным инвентарем, постельными принадлежностями, моющими и дезинфицирующими средствами.

33. Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съемного и несъемного вагонного инвентаря и оборудования.

34. Перевод пассажиров из вагона в вагон по их желанию и по вине железной дороги. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.

35. Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности.

36. Проезд граждан - получателей социальных услуг льготного контингента пассажиров к месту санаторно-курортного лечения. Проезд на основании специальных талонов, выданных фондом социального страхования, пенсионным фондом России.

Организация сервиса в пассажирских поездах

1. Миссия АО «ФПК». Политика в области качества.

2. Нормативные документы, регламентирующие правила оказания сервисных услуг в пассажирских поездах.

3. Основные принципы создания положительного впечатления о компании и ее работниках.

4. Требования к профессиональному имиджу проводника.

5. Понятие «сервисный центр». Услуги, предоставляемые сервисными центрами.

6. Понятия «клиент» и «клиентоориентированность». Ожидания клиента.

7. Понятия «качество», «услуга», «обслуживание», «вагон I класса», «вагон II класса», «вагон III класса», «вагон с местами для сидения», «вагон повышенной комфортности».

8. Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров.

9. Требования к работникам поездной бригады.

10. Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов.

11. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов.

12. Требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота.

13. Требования к проводнику вагона при обслуживании пассажира при посадке/высадке в вагон.

14. Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования.

15. Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.

16. Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения.

17. Информирование пассажиров об услугах, предоставляемых в составе поезда.
18. Порядок информирования пассажиров перед отправлением поезда.
19. Организация обратной связи с пассажирами.
20. Поезд категории «фирменный». Единые требования.
21. Услуги, предоставляемые пассажирам в вагонах фирменного поезда.
22. Обслуживание пассажиров при выходе из строя поездной радиостанции; при отцепке пассажирского вагона; при нарушении в работе, поломке и выходе из строя технического оборудования.
23. Обеспечение пассажиров в пути следования культурным инвентарем; требования к аудио- и видеотрансляции в пассажирских поездах.
24. Обязанности проводника, связанные с оказанием услуги по обеспечению пассажиров постельными принадлежностями.
25. Профессиональный этикет при реализации чайной и сувенирной продукции.
26. Технология успешных продаж.
27. Понятие «нестандартная просьба» пассажира. Работа с нестандартными просьбами пассажиров.
28. Требования к режиму и безопасной поездке пассажира.
29. Обслуживание пассажиров при отклонении поезда от графика движения; при длительной задержке поезда; при изменении маршрута следования поезда.
30. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров.
31. Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров.

ПТЭ, инструкции и безопасность движения

1. Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации. Общие положения.
2. Общие обязанности работников железнодорожного транспорта.
3. Государственное регулирование в области железнодорожного транспорта: цели и пути осуществления.
4. Требования к железнодорожному подвижному составу и ответственность за его исправное техническое состояние.
5. Понятие о гарантийном участке для пассажирского поезда.
6. Понятия «правильный/неправильный железнодорожный путь», «железнодорожный путь необщего пользования».
7. Понятия «габарит подвижного состава», «габарит приближения строений». Обозначение негабаритных мест.
8. Надписи и знаки на пассажирском подвижном составе.
9. Неисправности, с которыми запрещено ставить вагон в состав поезда.

10. Обозначение границы станции на однопутных и двухпутных линиях.
11. Маневровая работа: понятие, порядок и сигналы при производстве. Обязанности проводника при производстве маневровых работ.
12. Порядок перевозки радиоактивных грузов в пассажирском поезде.
13. Путевые знаки: назначение, обозначение и места установки.
14. Ручные сигналы проводников и дежурного по станции.
15. Сигнал: назначение и виды.
16. Сигналы, которыми оснащен пассажирский поезд.
17. Звуковые сигналы, требующие остановки поезда.
18. Звуковые сигналы тревоги. Действия проводника при их подаче.
19. Ручные и звуковые сигналы при опробовании тормозов. Действия проводника.
20. Сигналы, применяемые для обозначения пассажирского поезда.
21. Звуковой сигнал «Вызов начальника поезда», «Вызов проводника хвостового вагона» при остановке поезда на перегоне.
22. Светофоры: виды и назначение. Основные значения сигналов, подаваемые светофорами.
23. Случаи, когда проводник в пути следования должен остановить поезд стоп-краном.
24. Действия проводника в случае остановки поезда стоп-краном на перегоне неустановленным лицом.
25. Обязанности проводника пассажирского вагона по прибытию поезда на станцию, в пункт формирования, парк отстоя.
26. Обязанности проводника хвостового вагона по прибытию поезда на станцию, в парк отстоя, оборота.
27. Обязанности проводника пассажирского вагона по очистке от снега и льда ходовых частей и подвагонного оборудования на остановках в пути следования. Перечень приспособлений для производства работ.
28. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона.
29. Действия проводника при заклинивании колесной пары и сходе вагона с рельс.
30. Действия проводника при неисправностях ходовых частей; автосцепного устройства.
31. Действия проводника при сходе колесной пары с рельсов при совершении маневров.
32. Действия проводника пассажирского вагона при обнаружении в пути следования дефектов поверхности катания колесных пар.
33. Действия проводника по обеспечению пожарной безопасности.
34. Действия проводника в загазованных зонах.
35. Действия проводника при угрозе террористического акта. Эвакуация

пассажиров.

36. Полное и сокращенное опробование тормозов. Действия проводника пассажирского вагона.

37. Порядок ограждения пассажирского поезда при вынужденной остановке на перегоне, вследствие аварии, крушения, развале груза, когда необходимо оградить препятствие для движения поездов на смежном пути.

38. Порядок ограждения подвижного состава на путях отстоя, при проведении ремонтных работ в парке оборота.

39. Номинальный размер ширины колеи. Величины отклонений от номинального размера, не требующие устранения.

40. Требования к поездной бригаде пассажирского поезда при его ведении машинистом, работающим без помощника машиниста.

41. Действия проводника пассажирского вагона в аварийных ситуациях на перегоне и железнодорожной станции, где не предусмотрен осмотрщик вагонов, при обслуживании локомотива одним машинистом.

Охрана труда

1. Понятие «охрана труда». Задачи охраны труда. Обязанности работника в области охраны труда.

2. Основные нормативно-правовые акты по охране труда. Права работников на труд в условиях, соответствующих требованиям охраны труда.

3. Режим рабочего времени и времени отдыха проводника пассажирского вагона.

4. Система управления охраной труда на предприятиях пассажирского комплекса.

5. Порядок обучения и проверки знаний требований охраны труда на предприятиях железнодорожного транспорта.

6. Виды инструктажей по охране труда. Периодичность, сроки и цели их проведения.

7. Несчастные случаи, подлежащие расследованию. Категории несчастных случаев.

8. Порядок расследования и учет несчастных случаев на производстве. Права пострадавшего и членов его семьи.

9. Понятие «профессиональные заболевания». Их выявление и профилактика, обязательное социальное страхование.

10. Причины производственного травматизма и профессиональных заболеваний. Мероприятия по их профилактике.

11. Опасные и вредные производственные факторы. Мероприятия по защите работников от их воздействия.

12. Общие требования охраны труда для проводника пассажирского вагона.

13. Опасные и вредные производственные факторы, воздействующие на проводника пассажирского вагона в процессе работы.
14. Требования охраны труда по обеспечению проводника пассажирского вагона спецодеждой и обувью.
15. Средства защиты: виды, назначение, требования, предъявляемые к ним.
16. Средства индивидуальной защиты проводника пассажирского вагона
17. Действия, запрещенные проводнику пассажирского вагона во время подготовки вагона в рейс и в пути следования.
18. Требования охраны труда перед началом работы.
19. Требования охраны труда при стоянке поезда на станциях.
20. Требования охраны труда при эксплуатации внутреннего оборудования, окон и дверей вагона.
21. Требования охраны труда при эксплуатации системы отопления; оборудования водоснабжения.
22. Требования охраны труда при эксплуатации подъемника.
23. Требования охраны труда при эксплуатации бытового оборудования.
24. Требования охраны труда при эксплуатации санитарнотехнического оборудования.
25. Требования охраны труда при приготовлении и раздаче чайной продукции.
26. Требования охраны труда при производстве внутренней уборки вагона.
27. Аварии и аварийные ситуации, которые могут возникнуть на стоянке и в пути следования поезда. Действия проводника пассажирского вагона при их возникновении.
28. Правила безопасности при нахождении на железнодорожных путях.
29. Общие требования электробезопасности. Понятие «шаговое напряжение». Зона поражения и порядок выхода из зоны поражения.
30. Требования охраны труда, предъявляемые к проводнику пассажирского вагона при эксплуатации электрооборудования.
31. Требования охраны труда при тушении электроустановок.
32. Освобождение пострадавшего от электрического тока напряжением до 1000 В; выше 1000 В.
33. Требования охраны труда при выполнении работ по очистке от снега и льда ходовых частей вагона. Особенности выполнения в темное время суток.
34. Основные причины возникновения возгорания в пассажирских вагонах.
35. Обязанности поездной бригады по обеспечению пожарной безопасности в пути следования; при подготовке вагона в рейс.

36. Средства пожаротушения на вагоне: виды, назначение, основные характеристики, размещение в вагоне.

37. Порядок действий проводника при обнаружении задымленности и пожаре в вагоне.

38. Действия проводника аварийного и соседнего с ним пассажирского вагона при эвакуации пассажиров.

39. Назначение и порядок использования СПИ-20.

40. Требования охраны труда при тушении очага возгорания огнетушителем.

41. Определение состояния пострадавшего. Освобождение пострадавшего от действия травмирующих факторов.

42. Классификация травм по воздействию на организм человека.

43. Правила выполнения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца.

44. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой помощи при электротравмах.

45. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой помощи при механических травмах.

46. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой помощи при термических ожогах, ожогах кислотами и щелочами.

47. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой помощи при отравлениях.

48. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой помощи при травме глаз.

49. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой помощи при обморожениях.

50. Требования охраны труда по окончании работы.

