

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

№	Предметы	Всего часов на курс обучения
1.	Охрана труда	16
2.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	14
3.	Безопасная эксплуатация электрических установок	72
Всего:		102

1. ОХРАНА ТРУДА

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Законодательные и нормативно-правовые акты по охране труда	1
1.2	Организация управления охраной труда на предприятии	1
1.3	Производственный травматизм, профессиональные заболевания и их профилактика	2
1.4	Обеспечение безопасности при нахождении на железнодорожных путях	1
1.5	Пожарная безопасность	2
1.6	Оказание первой помощи при несчастных случаях на производстве	4
1.7	Безопасность производства работ	4
1.8	Требования безопасности при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций	1
Итого:		16

ПРОГРАММА

Тема 1.1. 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 1.2. 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 1.3. Производственный травматизм, профессиональные заболевания и их профилактика

Основные понятия безопасности труда. Негативные факторы. Опасность производственной среды. Риск трудовой деятельности. Понятия «травма», «несчастный случай», «профессиональное заболевание».

Классификация несчастных случаев по характеру и тяжести повреждения, числу пострадавших и месту происшествия. Расследование, учет и анализ несчастных случаев на производстве. «Положение об особенностях организации расследования несчастных случаев на производстве в ОАО «РЖД», утвержденное распоряжением ОАО «РЖД» от 9.11.2012 №2262р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 23.11.2015 №2740р). 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 1.4. 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 «Работник на пути».

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

Тема 1.5. 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 1.6. Оказание первой помощи при несчастных случаях на производстве

Нормативные документы, устанавливающие требования к оказанию первой помощи пострадавшим.

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).

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 1.7. Безопасность производства работ

Инструкция проводника пассажирского вагона, утверждена распоряжением АО «ФПК» от 27.04.2015г № 515р.

Подготовка рабочего места. Меры безопасности перед началом работы.

Методы и средства защиты при выполнении работ. Правила и инструкции по охране труда для вида выполняемых работ, профессии или должности.

Основные особенности выполняемых работ. Правила и нормы безопасности, вопросы производственной санитарии и гигиены, санитарные правила для конкретного производственного процесса, цеха, участка.

Содержание производственных и вспомогательных помещений. Опасные и вредные факторы; их источники, виды, причины возникновения.

Меры по защите работников от воздействия опасных и вредных производственных факторов.

Виды средств индивидуальной защиты и предохранительных приспособлений. Требования, предъявляемые к средствам индивидуальной защиты. Порядок обеспечения работников средствами защиты. Требования к выдаче, уходу, хранению средств индивидуальной защиты.

Безопасность технологических процессов. Порядок оформления допуска к работам с повышенной опасностью.

Защитные мероприятия при производстве работ с повышенной опасностью и особо опасных работ.

Требования безопасности производства работ при наличии различных производственных факторов. Анализ производственных опасностей для конкретной профессии, должности.

Меры безопасности во время производства работ. Меры безопасности по окончании работ.

Требования охраны труда при эксплуатации подъемника, предназначенного для транспортировки (подъема, опускания) инвалида в кресле-коляске.

Тема 1.8. 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 (сходе с рельсов подвижного состава, разливе и рассыпании опасных и вредных веществ, обнаружении нарушения целостности верхнего строения пути, обрыве контактного провода, повреждении оборудования при коротких замыканиях в электрических цепях, возникновении пожара, стихийных бедствиях, террористических актах и др.).

2. ПТЭ, инструкции безопасность движения

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.1	Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта	-
2.2	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации	2
2.3	Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железных дорогах Российской Федерации	2

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.4	Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации	2
2.5	Инструкция по эксплуатации объектов инфраструктуры, железнодорожного подвижного состава и организации движения на участках обращения скоростных и высокоскоростных пассажирских поездов со скоростью от 140 до 250 км/ч включительно	2
2.6	Регламент действий поездных бригад в случаях возникновения нештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов АО «ФПК» Регламент очистки от снега и льда ходовых частей и подвагонного оборудования и пассажирских вагонов в АО «ФПК» Распоряжение ОАО «РЖД» от 11 января 2016 г. № 4р «О введении в действие Типовой инструкции организации вождения поездов и выполнению маневровой работы машинистами без помощников машиниста (в одно лицо)». Порядок участия работников поездных бригад в проведении контрольной проверки тормозов	4
2.7	Меры по противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах и транспортных средствах АО «ФПК»	2
	Итого:	14

ПРОГРАММА

Темы 2.1-2.5 изучаются в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 25.08.1992 г. № 621 «Об утверждении Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред. Постановлений Правительства Российской Федерации от 25.12.1993 г. № 1341, от 23.04.1996 г. № 526, от 08.02.1999 г. № 134, от 14.07.2001 г. № 535, от 11.10.1993 г. № 1032, с изменениями, внесенными решениями Верховного Суда Российской Федерации от 24.05.2002 г. № ГКПИ 2002-375, от 28.10.2002 г. № ГКПИ 2002-1100, определением Верховного Суда Российской Федерации от 05.11.2002 г. № ГКПИ 2002-375, Постановлением Президиума Верховного Суда Российской Федерации от 03.07.2002 г. № 256пв- 01, решением Верховного Суда Российской Федерации от 07.07.2003 г. № ГКПИ 03-624), приказом Минтранса России от 21.12.2010 № 286 «Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации» (в ред. приказов Минтранса России от 12.08.2011 г. № 210, от 04.06.2012 г. № 162, от 13.06.2012 г. № 164, от 30.03.2015 г. № 57, от 09.11.2015 г. № 330, от 25.12.2015 г. № 382, от 01.09.2016 г. № 257).

Тема 2.6 изучается в соответствии с приказом АО «ФПК» от 21 октября 2015 г. № 360 «О мерах по обеспечению безопасности движения в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания», с изменениями, внесенными приказом АО «ФПК» от 21.12.2016 г. № 409 «О

внесении изменения в Регламент действий поездных бригад в случаях возникновения нештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденный приказом АО «ФПК» от 21 октября 2015 г. № 360».

Порядок участия работников поездных бригад в проведении контрольной проверки тормозов, утвержденный 18 февраля 2015 г. № ФПК-64.

Тема 2.7. Изучается на основании распоряжения ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 г. № 193р «О мерах по противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах и транспортных средствах ОАО «ФПК» (в редакции распоряжения ОАО «ФПК» от 27 декабря 2013 г. № 1616р).

3. БЕЗОПАСНАЯ ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЭЛЕКТРИЧЕСКИХ УСТАНОВОК

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование модулей, блоков, тем	Количество часов
Тема 3.1. Общие требования электробезопасности		4
3.1.1.	Введение.	2
3.1.2.	Основные нормативные документы в области электробезопасности	2
Тема 3.2. Основные положения электротехники		6
3.2.1.	Электрический ток. Электрические элементы и параметры электрической цепи	4
3.2.2.	Электромагнетизм и электромагнитная индукция	2
Тема 3.3. Устройство электроустановок		14
3.3.1.	Общие положения Правил устройства электроустановок.	4
3.3.2.	Электрооборудование электроустановок	4
3.3.3.	Осветительные приборы и электроустановочные устройства	1
3.3.4.	Передвижные электроустановки	1
	Практические занятия	4
Тема 3.4. Эксплуатация электроустановок потребителей		14
3.4.1.	Требования к работникам, допускаемым к выполнению работ в электроустановках	2
3.4.2.	Техническая эксплуатация электроустановок	4
3.4.3.	Устранение аварий и отказов в работе электроустановок.	2
3.4.4.	Система управления электрохозяйством	1
3.4.5.	Учет электроэнергии и энергосбережение	1
	Практические занятия	4

№ п/п	Наименование модулей, блоков, тем	Количество часов
Тема 3.5. Способы и средства защиты в электроустановках		6
3.5.1.	Способы защиты в электроустановках.	2
3.5.2.	Средства защиты в электроустановках.	2
	Практические занятия	2
Тема 3.6. Организация безопасного выполнения работ в электроустановках		14
3.6.1.	Охрана труда работников организации.	2
3.6.2.	Основные требования безопасности при обслуживании электроустановок.	2
3.6.3.	Порядок оформления и проведения работ в электроустановках.	2
3.6.4.	Меры безопасности при проведении отдельных работ в электроустановках.	2
	Практические занятия	2
3.6.5.	Пожарная безопасность в электроустановках.	2
	Практические занятия	2
Тема 3.7. Оказание первой помощи пострадавшим		6
3.7.1.	Действие электрического тока и электромагнитных полей на организм человека.	2
3.7.2.	Первая помощь пострадавшим при несчастных случаях.	2
	Практические занятия	2
	Экзамен	8
	Итого:	72

ПРОГРАММА

ТЕМА 8.1. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ ЭНЕРГЕТИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

Тема 3.1.1 Введение

Цели и задачи обучения, последовательность изучения курса. Российское законодательство в области энергетической безопасности. Общие требования энергетической безопасности. Контроль (надзор) соблюдения требований безопасности эксплуатации энергетического оборудования. Ростехнадзор; его структура, полномочия. Обязанности и ответственность за нарушение требований законодательства в области энергетической безопасности.

Порядок профессиональной и предаттестационной подготовки, аттестации и проверки знаний работников по охране труда, пожарной и

электрической безопасности. Особенности обучения и проверки знаний электротехнического персонала.

Роль электрической энергии в организации работы на железнодорожном транспорте. Электробезопасность на железнодорожном транспорте; ее состояние.

Тема 3.1.2 Основные нормативные документы в области электробезопасности

Область применения и основные положения нормативных документов по электробезопасности:

- Правила устройства электроустановок;
- Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей;
- Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок;
- Инструкция по применению и испытанию средств защиты, используемых в электроустановках;
- Правила электробезопасности для работников ОАО «РЖД» при обслуживании устройств и сооружений контактной сети и линий электропередачи», утвержденных распоряжением ОАО «РЖД» от 19.04.2016 №699р;
- ГОСТ Р 12.1.019-2009 ССБТ «Электробезопасность. Общие требования и номенклатура видов защиты»,
- Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 15.013-2015 «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Электрическая безопасность», утвержденного распоряжением ОАО «РЖД» от 31.12.2015 №3182р;
- Документы, содержащих требования электробезопасности для работников различных хозяйств железнодорожного транспорта.

Область и порядок применения правил. Термины, применяемые в правилах по безопасной эксплуатации электроустановок. Обязанности и ответственность за выполнение требований нормативно-правовых актов и нормативных технических документов.

ТЕМА 3.2. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ЭЛЕКТРОТЕХНИКИ

Тема 3.2.1 Электрический ток. Электрические элементы и параметры электрической цепи

Общие понятия об электрическом токе, напряжении и сопротивлении. Постоянный электрический ток. Переменный ток. Номинальные значения напряжения и тока. Способы определения наличия электрического тока.

Измерение постоянного тока и напряжения. Измерение переменного тока и напряжения в цепях промышленной частоты, в трехфазных цепях. Измерение сопротивлений.

Электрические элементы и параметры электрической цепи. Источники электроэнергии. Химические источники тока.

Электрическая дуга.

Тема 3.2.2 Электромагнетизм и электромагнитная индукция

Магнитное поле. Магнитные свойства веществ. Магнитная цепь.

Электромагнитная индукция. Статическое электричество.

ТЕМА 3.3 УСТРОЙСТВО ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК

Тема 3.3.1 Общие положения Правил устройства электроустановок

Общие сведения и понятия об электроустановках и электрооборудовании. Терминология в электроэнергетике. Классификация электроустановок. Открытые, закрытые электроустановки. Категории электроприемников по обеспечению надежности электроснабжения.

Классификация помещений в отношении опасности поражения людей электрическим током. Особо неблагоприятные условия работы.

Классы электроинструментов по электробезопасности. Схемы защиты различных классов электроинструмента. Условия использования электроинструмента.

Основные сведения об электрических сетях.

Понятие «электрическая сеть до 1000 В с глухозаземленной и изолированной нейтралью».

Буквенно-цифровые и цветовые обозначения в электроустановках. Классификация электроустановок в отношении мер безопасности. Характеристика электроустановок систем TN-C, TN-S, TN-C-S, IT, TT. Меры защиты от прямого прикосновения. Меры защиты при косвенном прикосновении.

Заземление; зануление; защитное отключение; разделительный трансформатор; малое напряжение; применение изоляции, в том числе двойной; выравнивание потенциалов. Заземляющие устройства электроустановок. Изоляция электроустановок. Требования к заземлителям, заземляющим устройствам, проводникам и шинам в электроустановках до 1000 В.

Молниезащита. Классификация молниезащиты, требования к ее выполнению. Опасное воздействие молнии. Защитное действие и зоны защиты молниеотводов. Эксплуатация средств и устройств молниезащиты

Применение устройств защитного отключения (УЗО).

Виды прикосновений в электроустановках. Прямое и косвенное прикосновение в электроустановках. Меры защиты от прикосновения. Изоляция электроустановок.

Категории электроприемников по обеспечению надежности электроснабжения.

Особенности электроустановок и электрооборудования, эксплуатируемых на железнодорожном транспорте.

Тема 3.3.2 Электрооборудование электроустановок

Электрооборудование железнодорожного транспорта по хозяйствам: хозяйство электрификации и электроснабжения: устройства контактной сети постоянного и переменного тока; устройства тяговых и трансформаторных подстанций; устройства линий автоблокировки и продольного электроснабжения и др.;

локомотивного комплекса: устройства тягового подвижного состава; хозяйство автоматики и телемеханики: устройства постов электрической централизации; напольные устройства СЦБ и др.;

хозяйство связи: устройства домов связи, ЛАЗ, АТС, РРП, НУП, ОУП, напольные устройства, протяженные кабельные линии связи, ВЛС и др.;

пассажира комплекса: устройства электроотопления пассажирских вагонов; внутреннее электрооборудование вагонов.

Работы, выполняемые на высоте.

Практические занятия

Устройство переносных и передвижных электроприемников.

Устройство и технические характеристики электрооборудования по хозяйствам железнодорожного транспорта:

Тема 3.3.3 Осветительные приборы и электроустановочные устройства

Электрооборудование, потребители электрической энергии. Общие требования к электрическому освещению. Выполнение и защита осветительных сетей. Аварийное освещение. Внутреннее освещение. Наружное освещение. Световая реклама, знаки и иллюминация. Управление освещением. Осветительные приборы и электроустановочные устройства. Электроустановки зрелищных предприятий, клубных и спортивных учреждений. Требования Правил к эксплуатации электрического освещения помещений и сооружений, жилых и общественных зданий.

Требования к светильникам аварийного и рабочего освещения.

Порядок обращения с лампами, содержащими ртуть.

Тема 3.3.4 Передвижные электроустановки

Переносные и передвижные электроприемники. Схемы электроснабжения потребителей железнодорожного транспорта. Энергоснабжение электроподвижного состава ж. д. транспорта.

Электросварочное оборудование и его эксплуатация. Требования к аккумуляторным установкам. Эксплуатация химических источников тока.

Электротермические и электросварочные установки. Электросиловые установки.

Ведение сварочных работ в помещениях повышенной опасности, особо опасных помещениях и в особо неблагоприятных условиях, а также в замкнутых или труднодоступных пространствах.

ТЕМА 3.4 ЭКСПЛУАТАЦИЯ ЭЛЕКТРОУСТАНОВОК ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Тема 3.4.1 Требования к работникам, допускаемым к выполнению работ в электроустановках

Обязанности, ответственность потребителей за выполнение норм и правил безопасной эксплуатации электроустановок. Подбор электротехнического и электротехнологического персонала. Периодические медицинские осмотры работников. Проведение инструктажей по безопасности труда и пожарной безопасности. Обучение и проверка знаний электротехнического и электротехнологического персонала. Персонал, проводящий обслуживание и эксплуатацию электроустановок и электрооборудования. Неэлектротехнический персонал. Порядок присвоения квалификационных групп персоналу.

Методика присвоения неэлектрическому персоналу группы I по электробезопасности. Методика присвоения электротехническому и электротехнологическому персоналу группы II (III, IV, V) по электробезопасности. Обязательные формы работы с электротехническим и электротехнологическим персоналом.

Виды проверок знаний. Требования к комиссии для проверки знаний электротехнического и электротехнологического персонала. Условия выполнения работ по совместительству. Подготовка и допуск персонала к самостоятельной работе в электроустановках.

Тема 3.4.2 Техническая эксплуатация электроустановок

Технические характеристики электрооборудования:

Силовые трансформаторы.

Распределительные устройства и подстанции.

Воздушные линии электропередачи и токопроводы, кабельные линии.

Электродвигатели переменного и постоянного тока.

Защита от коротких замыканий и нарушений нормальных режимов работы силового электрооборудования электрических сетей и электроустановок с помощью устройств релейной защиты, автоматических выключателей или предохранителей.

Заземляющие устройства.

Ответственность персонала, непосредственно обслуживающего и проводящего ремонт электроустановок и электрооборудования.

Техническая эксплуатация электрооборудования железнодорожного транспорта по хозяйству пассажирского комплекса: устройств электроотопления пассажирских вагонов; внутреннего электрооборудования вагонов.

Практические занятия

Общие требования, предъявляемые к техническому обслуживанию электрооборудования.

Техническое обслуживание переносных и передвижных электроприемников.

Техническое обслуживание электрооборудования железнодорожного транспорта по хозяйствам.

Тема 3.4.3. Устранение аварий и отказов в работе электроустановок

Отказы в работе электрооборудования.

Порядок действий персонала при обнаружении неисправностей электроустановки, электрооборудования или средств защиты.

Тема 3.4.4 Система управления электрохозяйством

Требования к системе управления электрохозяйством. Организация оперативного диспетчерского управления электроустановками. Автоматизированные системы управления электрохозяйством.

Тема 3.4.5 Учет электроэнергии и энергосбережение

Средства учета электроэнергии, требования к ним. Места установки приборов учета. Порядок учета электроэнергии. Организация учета электроэнергии в устройствах электроснабжения ОАО «РЖД». Требования к качеству электроэнергии. Экономия электроэнергии на железнодорожном транспорте.

ТЕМА 3.5 СПОСОБЫ И СРЕДСТВА ЗАЩИТЫ В ЭЛЕКТРОУСТАНОВКАХ

Тема 3.5.1 Способы защиты в электроустановках

Пути и способы обеспечения безопасности обслуживающего персонала в электроустановках.

Применение в электроустановках основной изоляции токоведущих частей.

Соблюдение безопасных расстояний до токоведущих частей.

Применение ограждений и оболочек. Безопасное расположение токоведущих частей.

Применение блокировки аппаратов и ограждающих устройств.

Применение сверхнизкого (малого) напряжения.

Изоляция рабочего места. Применение предупреждающей сигнализации, надписей и плакатов, индивидуальных средств защиты.

Меры защиты от поражения электрическим током при косвенном прикосновении.

Основные меры безопасности при нахождении на электрифицированных железнодорожных путях.

Наведенное напряжение; его опасность.

Недопустимое приближение на опасное расстояние к устройствам электроснабжения на железнодорожном транспорте.

Тема 3.5.2 Средства защиты в электроустановках

Классификация средств защиты. Основные и дополнительные электрозащитные средства; их назначение, порядок и общие правила пользования, хранения, учета и контроля. Распределение средств защиты.

Порядок проверки исправности средств защиты перед применением. Периодичность осмотров средств защиты. Эксплуатационные испытания.

Указатели напряжения до 1 кВ. Требования, предъявляемые к изолирующим подставкам, временным ограждениям. Переносные заземления.

Инструмент ручной изолирующий.

Плакаты и знаки безопасности в электроустановках.

Практические занятия

Практическое ознакомление с электрозащитными средствами: изолирующими клещами; указателями напряжения; сигнализаторами наличия напряжения; устройствами и приспособлениями для обеспечения безопасности работ при измерениях и испытаниях в электроустановках (указателями напряжения для проверки совпадения фаз, клещами электроизмерительными, устройствами для прокола кабеля); диэлектрическими перчатками, галошами, ботами; диэлектрическими коврами и изолирующими подставками; защитными ограждениями; изолирующими накладками и колпаками; ручными изолирующими инструментами; гибкими изолирующими покрытиями и накладками для работ под напряжением в электроустановках напряжением до 1000 В. Правила пользования средствами защиты до 1000 В. Порядок проверки средств защиты перед применением.

Основные изолирующие электрозащитные средства для электроустановок напряжением до 1000 В: изолирующие штанги всех видов; изолирующие клещи; указатели напряжения; электроизмерительные клещи; диэлектрические перчатки; ручной изолирующий инструмент.

Дополнительные изолирующие электрозащитные средства для электроустановок напряжением до 1000 В: диэлектрические галоши; диэлектрические ковры и изолирующие подставки; изолирующие колпаки, покрытия и накладки; лестницы приставные, стремянки изолирующие стеклопластиковые.

ТЕМА 3.6. ОРГАНИЗАЦИЯ БЕЗОПАСНОГО ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ В ЭЛЕКТРОУСТАНОВКАХ

Тема 3.6.1. Охрана труда работников организации

Основные положения безопасности труда. Документация по охране труда.

Вредные и опасные факторы при выполнении работ в электроустановках. Источники опасности поражения электрическим током на железнодорожном транспорте. Основные меры безопасности на железнодорожном транспорте. Требования, предъявляемые к рабочему месту и используемому инструменту.

Порядок действий персонала при обнаружении нарушений, представляющих опасность для людей.

Тема 3.6.2. Основные требования безопасности при обслуживании электроустановок

Общие требования. Организация оперативного обслуживания электроустановок до 1000 В. Осмотры электроустановок. Порядок единоличного осмотра электроустановок до 1000 В. Порядок хранения, учета и выдачи ключей от электроустановок.

Классификация работ в отношении мер безопасности:

- со снятием напряжения;
- под наведенным напряжением;
- под напряжением на токоведущих частях.

Документы, на основании которых выполняются работы в электроустановках.

Организационные мероприятия, обеспечивающие безопасность выполнения работ в электроустановках:

- оформление работ нарядом, распоряжением или перечнем работ, выполняемых в порядке текущей эксплуатации; состав бригады; допуск к работе;
- выдача разрешения на подготовку рабочего места; надзор при проведении работ;
- перевод на другое рабочее место, оформление перерывов в работе, окончание работы.

Технические мероприятия, обеспечивающие безопасность выполнения работ со снятием напряжения:

выполнение отключений в электроустановках и принятие мер против ошибочной подачи напряжения на рабочее место; вывешивание запрещающих плакатов; проверка отсутствия напряжения; установка заземлений; ограждение рабочего места; вывешивание плакатов безопасности.

Состав бригады. Обязанности допускающего, наблюдающего, производителя работ и членов бригады. Совмещение обязанностей при выполнении работ в электроустановках до 1000 В.

Тема 3.6.3. Порядок оформления и проведения работ в электроустановках

Порядок организации работ в электроустановках по наряду, распоряжению и в порядке текущей эксплуатации согласно перечню. Требования к персоналу, выполняющему работы по наряду, распоряжению и в порядке текущей эксплуатации согласно перечню.

Производство отключений.

Предотвращение ошибочного или самопроизвольного включения коммутационных аппаратов.

Порядок проверки отсутствия напряжения и заземления токоведущих частей.

Работы, выполняемые в электроустановках в порядке текущей эксплуатации согласно перечню.

Тема 3. 6.4. Меры безопасности при проведении отдельных работ в электроустановках

Охрана труда при работах в зоне влияния электрического и магнитного полей.

Меры безопасности при выполнении работ на генераторах и электродвигателях, коммутационных аппаратах, комплектных распределительных устройствах, подстанциях, аккумуляторных батареях, кабельных и воздушных линиях, сети электрического освещения, монтаже внутренней электропроводки.

Требования безопасности при выполнении работ в электроустановках с применением автомобилей, грузоподъемных машин и механизмов, лестниц. Работа на высоте.

Требования охраны труда при использовании в работе электроинструмента и ручных электрических машин различных классов, выполнении работ с переносным инструментом. Лица, ответственные за исправное состояние и периодические испытания переносного инструмента.

Практические занятия

Ознакомление с рабочим местом, требованиями к его содержанию и используемому инструменту, условиями работы, источниками опасности поражения электрическим током. Безопасное нахождение на электрифицированных железнодорожных путях.

Ознакомление с выпиской наряда, распоряжения, оформлением работы в оперативном журнале в порядке текущей эксплуатации.

Обеспечение безопасных условий при выполнении работ на переносных и передвижных электроприемниках.

Тема 3.6.5. Пожаро- и взрывобезопасность в электроустановках

Федеральный закон Российской Федерации от 21.12.1994 №69-ФЗ «О пожарной безопасности».

Федеральный закон Российской Федерации от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

Пожаро- и взрывобезопасность: основные причины и источники пожаров и взрывов в электроустановках. Общие сведения и основные параметры пожаро- и взрывобезопасности. Предотвращение и предупреждение пожара и взрыва. Меры пожаро- и взрывозащиты. Требования к электрооборудованию в пожаро-и взрывоопасных зонах. Мероприятия, обеспечивающие безопасность работ в электроустановках, расположенных в пожароопасных зонах. Взрывозащищенное электрооборудование. Средства и установки пожаротушения и сигнализации.

Организация противопожарной защиты в организации. Обучение мерам пожарной безопасности. Порядок действий сотрудника организации, обнаружившего пожар или признаки горения.

Средства индивидуальной защиты и меры безопасности при тушении пожара в электроустановках.

Практические занятия

Ознакомление с противопожарным и взрывозащитным оборудованием, инвентарем и первичными средствами пожаротушения. Практическое ознакомление и работа с огнетушителем. Ознакомление с источниками водоснабжения, внутренними пожарными кранами.

ТЕМА 3.7. ОКАЗАНИЕ ПЕРВОЙ ПОМОЩИ ПОСТРАДАВШИМ

Тема 3.7.1. Действие электрического тока и электромагнитных полей на организм человека

Особенности действия электрического тока на человека. Электрическое сопротивление тела человека; его зависимость от внешних факторов и состояния организма.

Степень и опасность воздействия электрического тока. Факторы, определяющие исход поражения человека (величина тока, путь тока через тело и др.).

Виды поражения электрическим током.

Клиническая и биологическая смерть человека.

Напряжение прикосновения. Шаговое напряжение.

Тема 3.7.2. Первая помощь пострадавшим при несчастных случаях

Основные условия обеспечения эффективности оказания первой помощи.

Последовательность и порядок действий по оказанию первой помощи пострадавшему при поражении электрическим током и в других случаях травмирования.

Освобождение пострадавшего от действия электрического тока. Оценка состояния пострадавшего.

Порядок действий персонала по оказанию помощи пострадавшим, находящимся в бессознательном состоянии. Транспортировка пострадавшего.

Оказание первой помощи. Искусственное дыхание. Непрямой массаж сердца.

Первая помощь при ранении, тепловых и химических ожогах, отравлении газами и в других случаях.

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ МОДУЛЬ

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов	4
2	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	4
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	<u>2</u>
ВСЕГО:		20

РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Характеристика пассажирских вагонов	2
1.2	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения	2
Итого:		4

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 пассажирских вагонов; 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; скоростного электропоезда.

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

2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.	Характеристика электрического оборудования вагонов поездов пригородного сообщения	2
2.	Системы сигнализации и связи	2
	Итого:	4

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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
3.	Организация пассажирских перевозок	1
3.	Оформление перевозки пассажиров в поездах пригородного сообщения	1
3.	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения	2
	Итого:	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 вебресурс; 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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
4.1.	Организация сервиса.	2
	Итого:	2

ПРОГРАММА

Тема 4.1 Организация сервиса

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. Концепции клиентоориентированности пассажирского комплекса.

5. Этика и психология профессиональной деятельности

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
5.1	Особенности профессиональной деятельности проводника	4
	Итого:	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.

Профессиональная этика. Эстетика внешнего вида и его роль в сфере обслуживания пассажиров.

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота	4
2	Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта	4
	Практические занятия	2
ВСЕГО:		10

РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ

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

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота	4
Итого:		4

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 перед отправлением 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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.1	Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта	4
	Итого:	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

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Практические занятия	2
Итого:		2

Применение методик приемки вагона, в том числе визуальное определение исправности электрооборудования пассажирского вагона.

Применение методик экипировки вагонов.

Заполнение рабочей документации.

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов	12
2	Устройство и эксплуатация электрического оборудования	12
3	Организация пассажирских перевозок и правила	12
4	Организация сервиса в пассажирских поездах	10
5	Этика и психология профессиональной деятельности	8
6	Организация обслуживания маломобильных пассажиров	4
	Практические занятия	8
ВСЕГО:		66

РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
	Механическое оборудование	6
1.1	Ходовая часть пассажирских вагонов	2
1.2	Кузова, автосцепка и переходные площадки	1
1.3	Тормозное оборудование	1
1.4	Приводы подвагонных генераторов	1
1.5	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов	1
	Санитарно-техническое оборудование	6
1.6	Системы отопления	1
1.7	Холодное водоснабжение	1
1.8	Горячее водоснабжение	1
1.9	Водоснабжение питьевой водой. Санитарные правила (СП 2.5.1198-10). Туалетные помещения	1
1.10	Системы вентиляции	1
1.11	Системы кондиционирования воздуха	1
	Итого:	12

Механическое оборудование

Тема 7.1 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 и их типы. Неисправности колесных пар и их виды.

Буксы; их назначение и устройство. Неисправности букс. Визуальный и тактильный контроль.

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. Безззорное сцепное устройство БСУ-3.

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, противогозные 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 и эксплуатация. Наблюдение и уход за ними в пути следования.

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 7.10 Водоснабжение питьевой водой.

Санитарные правила (СП 2.5.1198-10). 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.

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 7.11 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 и их устранение.

Приточно-вытяжная вентиляция купейных вагонов. Назначение и устройство приточно-вытяжной вентиляции. Рециркуляционный канал; его назначение и установка в вагоне. Воздухозаборные решетки и заслонки; их назначение. Техническое обслуживание вентиляционных установок.

Тема 7.12 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. Определение и устранение неисправностей систем кондиционирования воздуха, возникающих в пути следования. 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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.	Характеристика электрического оборудования	1
2.	Генераторы и электродвигатели	1
2.	Аккумуляторные батареи	1
2.	Приборы регулирования, коммутации и контроля	1
2.	Приборы защиты	1
2.	Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском	1
2.	Освещение	0,5
2.	Аварийные режимы	0,5
2.	Распределительные щиты и пульты управления	2
2.	Эксплуатация низковольтного электрооборудования	0,5
2.	Источники питания высоковольтного оборудования	0,5
2.	Нагревательные элементы и электрические печи	0,5
2.	Термоавтоматика электроотопления	0,5
2.	Приборы управления и защиты	0,5
2.	Техническое обслуживание высоковольтного оборудования	0,5
	Итого:	12

ПРОГРАММА

Тема 2.1 Характеристика электрического оборудования

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

Расположение внутривагонного 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. 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 работы вагонных аккумуляторных батарей. Понятие о зарядном и разрядном токе. Проверка напряжения батареи. Емкость аккумулятора. Контроль режимов заряда и разряда батареи; возможные неисправности, причины взрыва батареи. Меры безопасности при работе с аккумуляторной батареей.

Тема 2.4 Приборы регулирования, коммутации и контроля

Назначение, места расположения и принцип работы регуляторов напряжения генератора, сети освещения. Пломбирование. Контактторы, выключатели и переключатели, сигнальные лампы, кнопки, тумблеры; их назначение, правила работы с ними. Возможные неисправности и их устранение. 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), сигнализация контроля нагрева букс «Хранитель-1», 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 (СКВ и СПП).

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.

Тема 2.7 Освещение

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

Виды освещения: люминесцентное, светодиодное и лампами накаливания. Группы освещения. 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.

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

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.

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 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.

Нагревательные элементы котлов комбинированного электроотопления; их конструкция, параметры, места расположения. Места

расположения, правила эксплуатации, контроль работы нагревательных приборов.

Электрические печи по купе, напряжением 110 В; их расположение, узлы соединения. Недопустимость перегрева. Заземление. Декоративные решетки, воздухообмен. Электрический калорифер. Низковольтное электроотопление. 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. Автоматический, ручной и аварийный режимы.

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

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. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров.

3. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
3.	Организация пассажирских перевозок	1
3.	График и расписание движения поездов	1
3.	Регламент организации работы резервов проводников	1
3.	Приемка и сдача вагонов	1
3.	Тарифы	1
3.	Проездные документы	1
3.	Правила обслуживания и условия проезда пассажиров	2
3.	Правила перевозки ручной клади и багажа	1
3.	Дорожная документация	2
3.	Контроль перевозок	1
	Итого:	12

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», утвержденные приказом Минтранса России от 9 марта 2016 г. №44.

Тема 3.4 Приемка и сдача вагонов

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

Взаимодействие с аутсорсинговыми или сторонними компаниями.

Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Назначение и работа баз обслуживания пассажиров. Ответственность проводников вагонов и пассажиров за повреждение предметов внутреннего оборудования вагонов или потерю постельных принадлежностей.

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.

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

Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы, оформленные с использованием АСУ «Экспресс-3». Форма ЛУ-10д.

Оформление перевозочных 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», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 2 марта 2005 г. №111, и «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом», утвержденных приказом Минтранса России от 19 декабря 2013 г. №473 (в ред. приказа Минтранса России от 27 августа 2015 г. №267).

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 января 2014 г. №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.

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

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; желая пассажира продлить поездку дальше станции назначения; истечения срока годности билета в пути следования; проезда далее 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 железной дороги. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.

Обеспечение пассажиров в поездах продуктами чайной торговли, 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 У КЭБ. 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 программно-аппаратных средств контроля проездных документов. Порядок возврата электронных билетов. Порядок посадки пассажиров в поезда дальнего следования формирования АО «ФПК» по электронным проездным документам (билетам), оформленным в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» через веб-систему ООО «УФС».

Порядок перевозки больных пассажиров, грузов в отдельных купе, почты.

Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая.

Порядок действий проводника в нестандартных 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.

Порядок перевозки багажа в багажном купе.

Перевозка личных автомобилей в поезде-автомобилевозе.

Тема 3.9 Дорожная документация

Дорожная документация. Документы и бланки строгой отчетности.

Дорожная документация: бланк учета населенности вагона и расхода постельного белья (ф. ЛУ-72), квитанция за пользование постельными принадлежностями (ф. ВУ-9), дорожная ведомость пассажирского вагона (ИНУ-4), квитанции разных сборов (РС-97, РС-97 М), акт формы ЛУ-4, рейсовый журнал (ф. ВУ-6), книга жалоб и предложений (ф. АДУ-20), маршрутный лист (ФТУ-33), формы и виды проездных документов и квитанций доплат; порядок их заполнения.

Форма ЛУ-10д - «Проездной документ для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования».

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 работы с книгами описи и учета съемного имущества вагона и журналом 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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
4.1	<i>Основные характеристики сервиса</i>	6
4.1.1	Стандартизация. Стандарты оказания сервисных услуг. Контроль качества сервисных услуг.	1

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
4.1.2	Основные виды деятельности ОАО «ФПК». Миссия и политика в области качества	1
4.1.3	Принципы создания положительного впечатления о компании ОАО «ФПК» и ее работниках	1
4.1.4	Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров.	1
4.1.5	Требования к готовности вагона для посадки пассажиров	1
4.1.6	Обслуживание пассажиров в пути следования	1
4.2	<i>Развитие отношений с клиентами</i>	4
4.2.1	Основные характеристики сервиса	1
4.2.2	Создание имиджа	1
4.2.3	Безупречный сервис	1
4.2.4	Культура речи в деловом общении	1
	Итого:	10

ПРОГРАММА

Тема 4.1 Основные характеристики сервиса¹

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.

Стратегия 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

¹ Тема изучается в соответствии с 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.

года» (изучаются на основании актуальных организационно-распорядительных 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 форменной одежды работниками поездных бригад в соответствии с требованиями, установленными приказом АО «ФПК» «О форменной одежде работников АО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров».

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.

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

Тема 4.2 Развитие отношений с клиентом

Тема 4.2.1 Основные характеристики сервиса

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 причёске.

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- от потенциального до преданного. Этапы развития отношений. Понятие «лояльный» клиент.

Типология клиентов, их ожидания и опасения. Цена одной ошибки в сервисе. Цепочка обслуживания клиента. 10 аспектов 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. Отличие диалога от монолога и полилога.

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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
5.1	Бренд-ориентированное поведение	2
5.2	Основы эффективных коммуникаций	2
5.3	Сотрудничество и работа в команде	2
5.4	Профессиональная мотивация и основы саморегуляции	1
5.5	Взаимодействие с маломобильными пассажирами	1
	Итого:	8

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. Психология вербального

и невербального общения. Приемы налаживания эффективной коммуникации. Внимательность в общении.

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 (установки, стереотипы, идентификация и др.).

Особенности взаимодействия с детьми.

Конфликт; его виды. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта. Типология конфликтных личностей. Управление конфликтной ситуацией (выявление и предупреждение конфликтов, виды психологической защиты и манипуляции в конфликтном взаимодействии, способы трансформирования конфликтной ситуации в ситуацию сотрудничества).

Работа с возражениями пассажира, протестами. Эффективные приемы реагирования на критику.

Введение в профайлинг. Эффективные коммуникации с элементами профайлинга при посадке пассажиров в вагон, в пути следования поезда. Построение профиля пассажира. Признаки потенциально опасных пассажиров (внешний вид, ключевые особенности поведения). Классификация стратегий поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, соперничество, приспособление) и ролевое поведение в профессиональном общении. Понятие «команда». Основы командообразования.

Специфика и основы эффективной работы в команде.

Типы взаимоотношений в коллективе.

Тема 5.4 Профессиональная мотивация и основы саморегуляции

Значимость профессии проводник пассажирского вагона. Понимание профессиональных целей. Виды мотивации (внешняя, внутренняя). Методы мотивации (нематериальные, материальные). Способы мотивации.

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.

6. Организация обслуживания маломобильных пассажиров

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
6.1	Бренд-ориентированное поведение	2
6.2	Основы эффективных коммуникаций	1
6.3	Сотрудничество и работа в команде	1
	Итого:	4

ПРОГРАММА

Тема 6.1 Категории маломобильных пассажиров

Понятие «маломобильные пассажиры». Категории маломобильных пассажиров. Понятия «инвалид», «инвалидность». Классификация видов инвалидности. Внешние и скрытые признаки инвалидности; способы их распознавания.

Потребность в помощи пассажиров с различными видами инвалидности; основные принципы, способы и методы их обслуживания.

Тема 6.2 Оборудование, технические средства, используемые для обслуживания маломобильных пассажиров

Требования к обустройству пассажирской инфраструктуры для использования маломобильными пассажирами.

Информационно-навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров. Особенности индукционного, переговорного, визуально-информационного оборудования для пассажиров с нарушением слуха. Особенности тактильного оборудования для пассажиров с нарушением зрения.

Вспомогательные средства для посадки в вагон/высадки из вагона маломобильных пассажиров на пассажирских платформах: рампы, наклонные трапы и подъемники.

Нормы и правила оснащения специализированным оборудованием всех функциональных зон пассажирской инфраструктуры.

Оснащение вокзалов, остановочных пунктов, станций мобильными средствами помощи маломобильным пассажирам (инвалидными колясками, креслами-каталками, носилками, подъемными платформами, аппарелями и др.); технология их использования.

Требования к обустройству подвижного состава поездов дальнего следования для удобства использования маломобильными пассажирами. Места для проезда пассажиров-инвалидов (в специализированном штабном вагоне поезда дальнего следования или в любом другом вагоне состава поезда, при условии наличия в нем работника перевозчика).

Оснащение подвижного состава мобильными устройствами помощи (инвалидными колясками, аппаратами, переговорными устройствами, светодиодными табло с бегущей строкой с указанием остановочных пунктов и дублированием голосовой информации и др.); технология их использования.

Тема 6.3 Организация транспортного обслуживания маломобильных пассажиров в поездах дальнего следования

Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте. Цели и задачи государственной программы Российской Федерации «Доступная среда». Особенности обслуживания маломобильных пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске. Особенности обслуживания пассажиров с нарушением зрения. Особенности обслуживания пассажиров с нарушением слуха. Особенности обслуживания пассажиров с затруднениями речи. Особенности обслуживания пассажиров с задержкой в развитии и проблемами общения.

Порядок обслуживания маломобильных пассажиров в поездах дальнего следования.

Особенности обслуживания маломобильных пассажиров, передвигающихся на инвалидной коляске, транспортируемых на носилках.

Особенности обслуживания пассажиров с нарушением зрения, слуха, с затруднениями речи, с задержкой в развитии и проблемами общения.

Размещение багажа и личного специализированного оборудования маломобильных пассажиров в поездах дальнего следования.

Организация посадки маломобильных пассажиров в поезд. Организация работы информационно-сервисного Центра содействия мобильности ОАО «РЖД». Помощь при посадке в вагон и высадке из вагона.

Особенности обслуживания маломобильных пассажиров в пути следования. Перевозка собак-проводников в соответствии с действующими правилами перевозок.

Практические занятия

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
	Практические занятия	8
Итого:		8

Применение методик осмотра и эксплуатации механического оборудования пассажирских вагонов и взаимодействие с аутстаффинговыми компаниями при приемке вагона.

Применение методик осмотра и эксплуатации электрического оборудования пассажирских вагонов и взаимодействие с аутстаффинговыми компаниями при приемке вагона.

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.

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Обслуживание и эксплуатация вагона служебного (специального) назначения	6
	Практические занятия	2
ВСЕГО:		8

РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание и эксплуатация вагона служебного (специального) назначения

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Устройство вагона служебного (специального) назначения	4
1.2	Обязанности проводника вагона служебного (специального) назначения	2
Итого:		6

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 и его обязанности. Передача проводнику и прием от него оборудования вагона по описи.

Порядок действий проводника вагона служебного (специального) назначения 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

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
	Практические занятия	2
Итого:		2

Применение методик при обслуживании вагона служебного (специального) назначения

РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1	Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»	10
2	Этика и психология профессиональной деятельности	4
3	Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов фирменного поезда	4
	Практические занятия	2
ВСЕГО:		20

РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Процесс подготовки обслуживаемого фирменного поезда в	6
1.2	Требования к обслуживанию пассажиров в поездах категории «фирменный»	4
Итого:		10

ПРОГРАММА

Тема 1.1 Процесс подготовки обслуживаемого 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 Требования к обслуживанию пассажиров в поездах категории «фирменный»

Услуги, предоставляемые пассажирам в поездах категории «фирменный». Содержание и порядок предоставления услуг. Работа с просьбами и пожеланиями пассажиров. Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.

2.Этика и психология профессиональной деятельности

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.1	Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов	2
2.2	Стресс-менеджмент	2
Итого:		4

ПРОГРАММА

Тема 2.1 Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов

Формирование корпоративного стиля поведения при обслуживании клиентов.

Позитивное восприятие отказа клиента от приобретения дополнительных услуг, сохранение контакта.

Улыбка как важнейший фактор позитивной коммуникации.

Тема 2.2 Стресс-менеджмент

Понятие «стресс». Стадии развития стресса, его признаки, возможные последствия и влияние на деятельность человека. Профессиональный стресс; его разновидности (информационный, эмоциональный и коммуникативный). Стрессовые сценарии.

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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
3.1	Устройство и эксплуатация механического оборудования	2
3.2	Устройство и эксплуатация электрического оборудования	2
Итого:		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 R1C.

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 (СКБ и СПП) вагонов нового поколения.

Практические занятия Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
	Практические занятия	2
Итого:		2

Применение методик подготовки вагонов фирменного поезда для посадки пассажиров.

РАБОЧИЙ ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»

Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Устройство и эксплуатация механического оборудования	2
1.2	Устройство и эксплуатация электрического оборудования	2
Итого:		4

ПРОГРАММА

Тема 1.1 Устройство и эксплуатация механического оборудования

Общая характеристика вагонов, эксплуатируемых в поездах международного сообщения. Вагоны габарита RIC; их основные характеристики. 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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
2.1	Нормы и правила пересечения границ Российской Федерации	2
2.2	Евразийский экономический союз	2
Итого:		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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
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	1
3.4	Обслуживание пассажиров в пути следования поездов международного сообщения	1
Итого:		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) (с изм. и доп. на 1.05.2010), ОП СМПС.

Российско-Финляндское соглашение. Особые условия международных перевозок (SCIC) - для поездок 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» (ППВ)», утвержденных на 51 -м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 27- 28.10.2009 (в ред. от 18-19.05.2016).

Соглашение об обмене и использовании 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 внештатных 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 полоков.

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.

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.

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

Требования к услугам в вагонах международного сообщения.

Технология успешных продаж. Правила и этапы эффективных продаж, цели и правила демонстрации продукта, правила общения в процессе продажи и работа с возражениями клиентов.

4.Этика и психология профессиональной деятельности Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
4.1	Деловой этикет	2
Итого:		2

ПРОГРАММА

Тема 4.1 Деловой этикет

Факторы выбора стиля в общении с клиентом.

Установление контакта с клиентом (внутренним и внешним). Техника задавания «правильных» вопросов.

Особенности кросскультурных коммуникаций. Особенности работы с VIP-клиентами.

Практические занятия Рабочий тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
	Практические занятия	2
Итого:		2

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

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Основные положения работы персонала зимой	8
1.2	Особенности организации производства работ в зимних	16
	Комплексный зачет	2
Итого:		26

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», руководящие документы 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 «Работник 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 период².

Меры по обеспечению исправной работы тормозного оборудования³.

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 действия поездной бригады при проявлении признаков гололеда. Перечень опасных мест, подверженным снежным заносам. Порядок действия 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.

² Изучаются главы V и VI, приложения 4 «Правил технического обслуживания тормозного оборудования и управления тормозами железнодорожного подвижного состава».

³ Вопрос изучается на основе действующей инструкции по подготовке к работе в зимний период и организации снегоборьбы на железных дорогах.