

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель директора

Собина

Е.В. Собина

«01» сентября 2023г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

**по программе профессиональной подготовки на профессию
«Проводник пассажирского вагона» из числа студентов ВТЖТ –
филиала РГУПС**

ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ

ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ МОДУЛЬ

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Основы экономических знаний	2
2.	Основы российского законодательства	2
3.	Общий курс железных дорог	4
4.	Охрана труда	20
5.	Транспортная безопасность	4
7.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	14
8.	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	4
9.	Безопасная эксплуатация электрических установок ОАО «РЖД»	72
	Всего	122

1. Основы экономических знаний

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

2. Основы российского законодательства

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

3. Общий курс железных дорог

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

4. Охрана труда

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

5. Транспортная безопасность

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

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

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

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

Меры противодействия терроризму. Признаки террористических актов.

6. ПТЭ, инструкции и безопасность движения

Предмет изучается в соответствии с распоряжением ОАО «РЖД» от 17.01.2015 №66р «О проведении аттестации работников, производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования ОАО «РЖД», распоряжением ОАО «РЖД» от 13.05.2011 №1065р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от

26.06.2012 №1264р) «О правилах технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации», утвержденных приказом Минтранса России от

21.12.2010 №286 (с изм., утв. приказами Минтранса России от 13.06.2012 №164, от 30.03.2015 №57, от 09.11.2015 №330, от 25.12.2015 №382).

Изучаются: «Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Минтранса России от 21.12.2010 №286 (с изм., утв. приказами Минтранса России от 12.08.2011 №210, от 04.06.2012 №162, от 13.06.2012 №164, от 30.03.2015 №57, от

09.11.2015 №330, от 25.12.2015 №382, от 30.06.2016 №145, от 01.09.2016 №257); «Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации» (приложение №7 к ПТЭ), утвержденная приказом Минтранса России

от 04.06.2012 №162 (с изм., утв. приказом Минтранса России от 30.03.2015 №57); «Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации» (приложение №8 к ПТЭ), утвержденная приказом Минтранса России от

04.06.2012 №162 (в ред. приказа Минтранса России от 30.03.2015 №57, от

№330), «Типовая инструкция по организации вождения поездов и по выполнению маневровой работы машинистами без помощников машиниста «в одно лицо», утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от №4р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 08.09.2016 №1839р).

7. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте

Предмет изучается по примерным учебным планам и программам «Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» для профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденным ОАО «РЖД» 20 ноября 2013 г.

8. Безопасная эксплуатация электрических установок ОАО «РЖД»

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

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

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
А/01.2	Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования	20

Перечень необходимых умений и знаний А/01.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Оказывать первую помощь пассажирам поезда
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях

Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в пути следования
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Правила по оказанию первой помощи
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом
	Правила перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа на
	Инструкция проводника пассажирского вагона
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в поездах
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в поездах пригородного сообщения в
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
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	2
	Всего	20

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Характеристика пассажирских вагонов	2
1.2	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения	2
	Всего	4

Программа

Тема 1.1 Характеристика пассажирских вагонов

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

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

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

Тема 1.2 Внутреннее оборудование пассажирских вагонов поездов пригородного сообщения

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

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

2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов

Тематический план

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

Тематический план

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

Программа

Тема 3.1 Организация пассажирских перевозок

Организационная структура управления пассажирскими перевозками на железных дорогах России.

Виды пассажирских сообщений.

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

Тема 3.2 Оформление перевозки пассажиров в поездах пригородного сообщения

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

Виды проездных документов.

Виды тарифов на железнодорожные перевозки пассажиров в пригородном сообщении.

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

Резервирование мест в поездах пригородного сообщения.

Абонементные билеты; их оформление и виды.

Тема 3.3 Обслуживание пассажиров в поездах пригородного сообщения

Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации.

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

Нормативные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах.

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

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

Отопление, освещение, вентиляция в пассажирских вагонах.

Посадка пассажиров в поезд пригородного сообщения и условия проезда.

Возврат денег, уплаченных за проезд в поездах пригородного сообщения.

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

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

4. Организация сервиса в пассажирских поездах

Тематический план

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

Программа

Тема 4.1 Организация сервиса

Стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах. Формирование единой сервисной и имиджевой политики в пассажирских поездах. Расширение ассортимента услуг, предоставляемых в поездах, формирование и развитие новых видов сопутствующих услуг. Система управления качеством. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах.

5. Этика и психология профессиональной деятельности

Тематический план

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

Программа

Тема 5.1 Особенности профессиональной деятельности проводника

Условия труда и особенности профессиональной деятельности проводника, важность профессии.

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

Кодекс деловой этики.

Эстетика внешнего вида и его роль в сфере обслуживания пассажиров.

Практические занятия

Применение методик эксплуатации механического оборудования в поездах пригородного сообщения.

Ознакомление со средствами пожаротушения и действиями проводника при внештатных ситуациях.

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

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
А/02.2	Обслуживание вагонов в парках отстоя вагонов	10

Перечень необходимых умений и знаний А/02.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании вагонов в парках отстоя вагонов
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях

	Технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда в рейс в пунктах формирования и
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего
	Инструкция проводника пассажирского вагона
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию вагонов в парках отстоя вагонов
	Требования, предъявляемые к рациональной организации

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
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

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

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

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Подготовка пассажирского вагона в рейс в пунктах формирования и оборота	4
	Всего	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 для отправления в рейс. Экипировка пассажирских вагонов. Организация работы экипировочных бригад. Растворы и приспособления, применяемые при обмывке и обтирке кузова, протирке стекол и очистке ходовых частей вагона. Внутренняя уборка вагонов. Устройство и применение пылесосов. Контроль заправки вагона водой.

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

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

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

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

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

2. Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта

Тематический план

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

Программа

Тема 2.1 Сопровождение вагонов пассажирского парка в ремонт и из ремонта

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

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

Практические занятия

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

Применение методик экипировки вагонов. Заполнение рабочей документации.

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

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
В/01.2	Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения	62

Перечень необходимых умений и знаний В/01.2

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

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

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов	12
2.	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	12
3.	Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров	12
4.	Организация сервиса в пассажирских поездах	10
5.	Этика и психология профессиональной деятельности	8
	Практические занятия	8
	Всего	62

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
	<i>Механическое оборудование</i>	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
	<i>Санитарно-техническое оборудование</i>	6
1.6	Системы отопления	1
1.7	Холодное водоснабжение	1
1.8	Горячее водоснабжение	1
1.9	Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения	1
1.10	Системы вентиляции	1
1.11	Системы кондиционирования воздуха	1
	Всего	12

Программа

Механическое оборудование

Тема 1.1 Ходовая часть

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

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

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

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

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

Тема 1.2 Кузова, автосцепка и переходные площадки

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

Знаки и надписи на вагонах.

Автосцепка СА-3; ее устройство и назначение. Сцепление автосцепок. Сцепное устройство с винтовой упряжью. Способы выявления неисправностей автосцепки. 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, противоюзные устройства и др.; их назначение и расположение.

Особенности обслуживания тормозов в зимний период.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.4 Приводы подвагонных генераторов

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

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.5 Внутреннее оборудование пассажирских вагонов

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

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

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

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

Комплектация помещений специальной мебелью и вспомогательным съемным оборудованием.

Санитарно-техническое оборудование

Тема 1.6 Системы отопления

Назначение и общая характеристика систем отопления.

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

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

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

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

Меры безопасности при обслуживании систем отопления.

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

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 1.7 Холодное водоснабжение

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

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

Меры безопасности при обслуживании системы холодного водоснабжения.

Тема 1.8 Горячее водоснабжение

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

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

Тема 1.9 Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения

Санитарные гигиенические требования, предъявляемые к водоснабжению пассажирских вагонов. Санитарные правила и нормы, предъявляемые к качеству

систем питьевого водоснабжения. Контроль качества и гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения.

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

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

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

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

Биотуалеты и вакуумные туалеты различных модификаций. Техническое обслуживание биотуалетов.

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

Тема 1.10 Системы вентиляции

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

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

Тема 1.11 Системы кондиционирования воздуха

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

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

Порядок действий проводника пассажирских вагонов при отказе работы кондиционера.

2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
2.1	Характеристика электрического оборудования	1
2.2	Генераторы и электродвигатели	1
2.3	Аккумуляторные батареи	1
2.4	Приборы регулирования, коммутации и контроля	1
2.5	Приборы защиты	1
2.6	Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде	1
2.7	Освещение	0,5
2.8	Аварийные режимы	0,5
2.9	Распределительные щиты и пульты управления	2
2.10	Эксплуатация низковольтного электрооборудования	0,5
2.11	Источники питания высоковольтного оборудования	0,5
2.12	Нагревательные элементы и электрические печи	0,5
2.13	Термоавтоматика электроотопления	0,5
2.14	Приборы управления и защиты электрического отопления	0,5
2.15	Техническое обслуживание высоковольтного оборудования	0,5
	Всего	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.

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

Тема 2.3 Аккумуляторные батареи

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

Тема 2.4 Приборы регулирования, коммутации и контроля

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

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.5 Приборы защиты

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

Порядок действий проводника при срабатывании приборов защиты.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.6 Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде

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

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

Сигнальные фонари; их устройство, принцип действия и обслуживание.

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

Радиотрансляционная сеть; ее назначение и порядок пользования.

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.7 Освещение

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

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

Требования охраны труда при производстве работ.

Тема 2.8 Аварийные режимы

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

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

Положение пакетных переключателей на пульте управления при аварийных режимах.

Тема 2.9 Распределительные щиты и пульты управления

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

Тема 2.10 Эксплуатация низковольтного электрооборудования

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

Неисправности электрооборудования; причины их возникновения и способы устранения.

Требования охраны труда и правила пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.

Тема 2.11 Источники питания высоковольтного оборудования

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

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

Тема 2.12 Нагревательные элементы и электрические печи

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

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

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

Тема 2.13 Термоавтоматика электроотопления

Назначение приборов термоавтоматики.

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

Режимы работы электроотопления.

Порядок действий проводника при отказе системы термоавтоматики.

Тема 2.14 Приборы управления и защиты электрического отопления

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

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

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

Неисправности системы электрического отопления вагона.

Тема 2.15 Техническое обслуживание высоковольтного оборудования

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

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

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

Меры безопасности при обслуживании вагона с комбинированным отоплением.

Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона. Требования охраны труда при производстве работ.

3. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
3.1	Организация пассажирских перевозок	1
3.2	График и расписание движения поездов	1
3.3	Регламент организации работы резервов проводников	1
3.4	Приемка и сдача вагонов	1

3.5	Тарифы	1
3.6	Проездные документы	1
3.7	Правила обслуживания и условия проезда пассажиров	2
3.8	Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа	1
3.9	Дорожная документация	2
3.10	Контроль перевозок	1
	Всего	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 9.03.2016 №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 со сторонними компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Тема 3.5 Тарифы

Тарифы, сборы и платы, связанные с перевозкой пассажиров.

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

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

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

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

Тарифы на перевозку багажа, дополнительной ручной клади.

Тема 3.6 Проездные документы

Виды проездных документов. Порядок оформления проездных документов. Формы бланков проездных документов.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Тема 3.7 Правила обслуживания и условия проезда пассажиров

Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации.

Основные положения «Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 2.03.2005 №111, и «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом», утвержденных приказом Минтранса России от 19.12.2013 №473 (в ред. приказа Минтранса России от 27.08.2015 №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 21.01.2014 №3.

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

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

Порядок перевозки инвалидных колясок и собак-проводников.

Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования.

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

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

указанного срока; оставления пассажиром билета у проводящего; 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 УКЭБ. Общие положения функционирования мобильного устройства. Подготовка мобильного устройства к работе. Проверка легитимности электронных билетов. Проверка легитимности электронных билетов в беспересадочном вагоне. Загрузка ключевой информации. Журнал событий.

Порядок эксплуатации программно-аппаратных средств при организации посадки пассажиров.

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

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

Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая.

Порядок действий проводника в нештатных ситуациях.

Тема 3.8 Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа

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

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

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

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

Порядок перевозки багажа в багажном купе.

Перевозка личных автомобилей в поезде-автомобилевозе.

Тема 3.9 Дорожная документация

Дорожная документация. Документы и бланки строгой отчетности.

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

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

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

Оформление актов различных форм.

Тема 3.10 Контроль перевозок

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

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

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

4. Организация сервиса в пассажирских поездах

Примерный тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
4.1	Основные характеристики сервиса	6
4.2	Развитие отношений с клиентом	4
	Всего	10

Программа

Тема 4.1 Основные характеристики сервиса

Понятие «сервис». Услуги и сервисная деятельность в современном обществе. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Виды и функции сервиса.

Место сервиса в транспортном обслуживании населения.

Стратегия сервиса. Составляющие сервиса; их взаимосвязь, влияние, содержание. Имидж как составляющая сервиса. Принципы создания положительного имиджа. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах. Обратная связь как путь к совершенствованию сервиса, ориентированного на интересы клиента.

Понятие «стандартизация»; ее цели и задачи. Действующие стандарты оказания услуг.

Тема 4.2 Развитие отношений с клиентом

Сервисное поведение сотрудников как нематериальный аспект сервиса. Правила и факторы сервисного поведения.

Основные принципы клиентоориентированности. Стили обслуживания. Особенности работы в сфере услуг. Идеология ориентации на клиента. Поведенческие индикаторы компетенции «Ориентация на интересы клиентов».

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

Типология клиентов. Ожидания и опасения клиентов. Цена одной ошибки в сервисе.

Цепочка обслуживания клиента. 10 аспектов качественного сервиса.

5. Этика и психология профессиональной деятельности Примерный тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
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
	Всего	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. Вербальная и невербальная коммуникация. Приемы налаживания эффективной коммуникации. Правила слушания, ведения беседы, эффективной аргументации, убеждения.

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

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

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).

Тема 5.3 Сотрудничество и работа в команде

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.

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.

Практические занятия

Применение методик осмотра и эксплуатации механического оборудования пассажирских вагонов.

Применение методик осмотра и эксплуатации электрического оборудования пассажирских вагонов.

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

Применение методик заполнения дорожной документации.

Отработка навыков взаимодействия проводника пассажирского вагона при обслуживании маломобильных пассажиров.

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

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
В/02.2	Обслуживание и эксплуатация вагонов служебного (специального) назначения	8

Перечень необходимых умений и знаний В/02.2

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Оказывать первую помощь пассажирам

	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и электроснабжения вагонов
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом участке
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Правила оказания первой помощи
	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность на железнодорожном транспорте
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию и эксплуатации вагона служебного (специального) назначения
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда	

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предмет	Часы при обучении по учебному плану
1.	Обслуживание и эксплуатация вагона служебного (специального) назначения	6
	Практические занятия	2
	Всего	8

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание и эксплуатация вагона служебного (специального) назначения

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Устройство вагона служебного (специального) назначения	4
1.2	Обязанности проводника вагона служебного (специального) назначения	2
	Всего	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 вагона служебного (специального) назначения и его обязанности. Передача проводнику и прием от него оборудования вагона служебного (специального) назначения по описи.

Порядок действий проводника по сопровождению грузов и специальных вагонов в аварийных ситуациях: при возникновении

посторонних шумов и ударов под вагоном, вынужденной остановке на перегоне из-за саморасцепа и др. Меры безопасности при этом.

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

Практические занятия

Применение методик при обслуживании вагона служебного (специального) назначения.

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

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
С/01.3	Обслуживание пассажиров в фирменных поездах	20

Перечень необходимых умений и знаний С/01.3

Необходимые умения	Применять действующие методики (стандарты) при обслуживании пассажиров фирменного поезда
	Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в фирменном поезде
	Оказывать первую помощи пассажирам
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров фирменного поезда в нештатных и аварийных ситуациях
Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Устройство и принцип работы автосценки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Технологический процесс подготовки обслуживаемого фирменного поезда в рейс в пунктах формирования и оборота
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Правила оказания первой помощи
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов
	Порядок ведения проездных документов, квитанций
Необходимые знания	Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
	Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах
	Инструкция проводника пассажирского вагона
	Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда

	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в фирменном поезде
	Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»	10
2.	Этика и психология в профессиональной деятельности	4
3.	Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов фирменного поезда	4
	Практические занятия	2
	Всего	20

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

1. Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
1.1	Подготовка обслуживаемого фирменного поезда в рейс в пунктах формирования и оборота	6
1.2	Обслуживание пассажиров в поездах категории «фирменный»	4
	Всего	10

Программа

Тема 1.1 Подготовка 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 Обслуживание 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

Тематический план

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

Программа

Тема 2.1 Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов

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

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.

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

3. Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов фирменного поезда

Тематический план

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

Программа

Тема 3.1 Устройство и эксплуатация механического оборудования

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

Практические занятия

Применение методик подготовки вагонов фирменного поезда для посадки пассажиров.

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

Код трудовой функции	Трудовая функция	Часы при обучении по учебному плану
С/02.3	Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения	16

Перечень необходимых умений и знаний С/02.3

Необходимые умения	Применять действующие методики при обслуживании пассажиров в поезде международного сообщения
	Применять действующие методики при обслуживании маломобильных пассажиров в поезде международного сообщения
	Оказывать первую помощь пассажирам
	Пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров поезда международного сообщения в нештатных и аварийных ситуациях

Необходимые знания	Общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов соответствующего типа в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
	Устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
	Правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок
	Правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях
	Технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда международного сообщения в рейс в пунктах формирования и оборота
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам
	Правила оказания первой помощи
	Географическое расположение железнодорожных станций, пунктов пересадок, расположение санитарных зон на обслуживаемом направлении
	Порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов
	Порядок ведения проездных документов, квитанций, доплат
Необходимые знания	Транспортная география стран по маршруту следования поезда международного сообщения
	Международные соглашения, регламентирующие пассажирские перевозки железнодорожным транспортом между Российской Федерацией и иностранными государствами
	Правила ведения дорожной документации
	Тарифы международного сообщения
	Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
	Правила поезда пассажиров в поездах международного сообщения
	Инструкция проводника пассажирского вагона международного сообщения
	Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении
	Положение о пассажирском поезде международного сообщения
	Соглашение о международном пассажирском сообщении
	Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении
	Инструкции по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов международного сообщения, действующие на дорогах следования поезда

Железнодорожные правила и инструкции по движению поездов, действующие на дорогах следования поезда, а также поездные и маневровые сигналы, применяемые на железных дорогах государств, по территории которых следует поезд или вагон
Основные таможенные, пограничные и валютные положения законодательства, действующего в государствах, через которые следует поезд или вагон
Кодекс деловой этики, этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте
Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации
Инструкция о порядке обслуживания и организации движения на железнодорожных путях необщего и общего пользования
Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
Требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда
Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда
Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
Требования, предъявляемые к качеству выполняемых работ по обслуживанию пассажиров в вагоне международного сообщения
Требования, предъявляемые к рациональной организации труда

УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№	Предметы	Часы при обучении по учебному плану
1.	Устройство и эксплуатация оборудования пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении	4
2.	Правила пересечения государственной границы Российской Федерации и таможенной границы Таможенного союза	4
3.	Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения	4
4.	Этика и психология профессиональной деятельности	2
	Практические занятия	2
	Всего	16

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ

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

Тематический план

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

Программа

Тема 1.1 Устройство и эксплуатация механического оборудования

Общая характеристика вагонов, эксплуатируемых в поездах международного сообщения. 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

Тематический план

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

Программа

Тема 2.1 Нормы и правила пересечения границ Российской Федерации

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

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

Порядок выезда гражданина Российской Федерации из Российской Федерации.

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

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

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

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

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

Тема 2.2 Евразийский экономический союз

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

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

Таможенные органы Российской Федерации. Свободная таможенная зона.

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

Перемещение через таможенную границу.

Таможенные платежи. Декларирование.

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

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

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

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

3. Обслуживание пассажиров в поездах международного сообщения

Тематический план

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

Программа

Тема 3.1 Нормативные документы, регламентирующие международные пассажирские перевозки

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

Инструкции и приложения к соглашению. Предмет соглашения. Применение соглашения. Ответственность железных дорог. Проездные документы. Срок годности проездного документа. Предоставление мест в поезде. Условия проезда детей. Прерывание поездки. Контроль проездных документов. Ответственность пассажиров за ущерб, причиненный железной дороге. Отказ в

перевозке и прекращение договора перевозки. Провоз ручной клади и животных. Предметы, запрещенные к перевозке в виде ручной клади.

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

Альбом бланков проездных и перевозочных документов.

Регламент взаимодействия между Департаментом пассажирских сообщений, Федеральной пассажирской дирекцией и генеральными представителями ОАО «Российские железные дороги» в иностранных государствах при возникновении внештатных ситуаций в организации международных перевозок.

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

Российско-Финляндское соглашение. Особые условия международных перевозок (SCIC) - для 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)».

Соглашение об обмене и пользовании пассажирскими вагонами в международном сообщении R1C.

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 полок.

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

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

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

Тематический план

№	Темы	Часы при обучении по учебному плану
4.1	Деловой этикет	2
	Всего	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

Применение методик заполнения таможенной документации.