

ЧЕЛЯБИНСКИЙ ИНСТИТУТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ – филиал
Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования
«Уральский государственный университет путей сообщения»
(ЧИПС УрГУПС)

Центр дополнительного профессионального образования (ЦДПО)

УТВЕРЖДАЮ:
Директор ЧИПС УрГУПС



К.Ю. Рыбалченко

2017 г.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
(программа повышения квалификации)

«Организация работы начальников пассажирских поездов в современных условиях. Профессиональные компетенции начальника поезда»

Челябинск
2017

Содержание

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДПП	3
1.ЦЕЛЬ.....	4
2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ	4
3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ.....	7
4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК	12
5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ, КУРСОВ ПРОГРАММЫ.....	12
6.ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ.....	45
7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ.....	46
8.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ.....	46
8.1. Процедура итоговой аттестации.....	46
8.2 Перечень вопросов для подготовки к итоговой аттестации	47
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	48
Составители программы и согласующие.....	Ошибка! Закладка не определена.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДПП

Настоящая дополнительная профессиональная программа (ДПП) предназначена для дополнительного профессионального образования путем освоения программы повышения квалификации «Организация работы начальников пассажирских поездов в современных условиях. Профессиональные компетенции начальника поезда». Программа разработана в соответствии с профессиональным стандартом «Начальник пассажирского поезда», требованиями квалификационной характеристики, с нормативно-правовыми актами в области железнодорожного транспорта, в соответствии с технической и эксплуатационной документацией

Настоящая ДПП разработана на основе типовой программы.

В программе рассматриваются вопросы развития управленческих компетенций начальников поездов: ориентация на результат, работа с информацией и принятие решений, организация работы и контроль, мотивация и развитие сотрудников, влияние (лидерство). Программа обучения позволяет сформировать навыки эффективной межличностной коммуникации, умения управлять и работать в команде, навыки личной эффективности.

Учебный план рабочей программы определяет контингент слушателей, распределение часов, отведенных на теоретическое и практическое изучение разделов учебной программы, а так же представлен календарный учебный график программы, где обозначено количество учебных часов в рабочие дни прохождения занятий (РД1 ...)

Оптимальное количество слушателей в группе 25 человек.

Для проведения занятий по специальным темам и практических занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью 12 – 13 человек.

К освоению дополнительной профессиональной программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное или высшее образование, а так же лица, получающие среднее профессиональное или высшее образование.

При успешном освоении программы выдается удостоверение о повышении квалификации.

1.ЦЕЛЬ

Данная ДПП ПК направлена на получение теоретических знаний и совершенствование практических навыков в вопросах организации пассажирских перевозок, сервиса обслуживания пассажиров, обеспечения безопасности движения пассажирских поездов в пути следования, в том числе за счет технического надзора и предупреждающих мер по исправному содержанию вагонов пассажирского поезда и их оборудования, организации движения поездов в нестандартных и аварийных ситуациях, организации своевременной и качественной подготовки пассажирского состава в рейс. А также, в изучении вопросов современных направлений организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте, обеспечении выполнения единого технологического процесса работы поездной бригады по сервисному обслуживанию пассажиров, новых методов учета наличия в поезде свободных мест и продажи билетов с использованием информационных систем, прогрессивных технологий организации работы поездных бригад и передовых методов труда, основ трудового законодательства и охраны труда.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

В результате изучения курса слушатели должны:

ЗНАТЬ:

- организационно-управленческие решения в нестандартных ситуациях, разрабатывать алгоритмы их реализации и готовность нести за них ответственность, владение навыками анализа учебно-воспитательных ситуаций, приемами психической саморегуляции;
- нормативные правовые документы в своей профессиональной деятельности;
- сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, опасности и угрозы, возникающие в развитии современного информационного общества, опасности и угрозы, возникающие в этом процессе, основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны и коммерческих интересов;
- алгоритмы деятельности, связанные с организацией, управлением и обеспечением безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта;
- основные методы, способы и средства планирования и реализации обеспечения транспортной безопасности;
- правила и способы экспертизы технической документации, надзора и контроля состояния и эксплуатации подвижного состава, объектом транспортной инфраструктуры, меры по устранению выявленных недостатков и повышению эффективности использования;

- организацию работы малых коллективов исполнителей, управленческие решения в области организации производства и труда;
- методы оценки основных производственных ресурсов и технико-экономических показателей производства, менеджмента качества;
- способы организации аутсорсинговой деятельности с целью передачи специализированным организациям определенных задач или бизнес-процессов, не являющихся профильными в деятельности пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, но необходимых для его полноценной работы, а также в организации контроля за их выполнением;
- меры по совершенствованию условий перевозок в пассажирском сообщении, организации управления пассажирскими перевозками;
- рациональные технологии пассажирских перевозок, организации эксплуатации и ремонта пассажирских вагонов.

УМЕТЬ:

- быть готовым к кооперации с коллегами, работе в коллективе на общий результат, способным к личностному развитию и повышению профессионального мастерства, уметь разрешать конфликтные ситуации, оценивать качества личности и работника, проводить социальные эксперименты и обрабатывать их результаты, учиться на собственном опыте и опыте других;
- осознавать социальную значимость своей будущей профессии, обладать высокой мотивацией к выполнению профессиональной деятельности;
- понимать и анализировать экономические проблемы и общественные процессы, быть активным субъектом экономической деятельности;
- использовать основные положения и методы социальных, гуманитарных и экономических наук при решении профессиональных задач;
- предусматривать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе своей общественной и профессиональной деятельности;
- владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения и переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией; автоматизированными системами управления базами данных;
- использовать основные прикладные программные средства, пользоваться глобальными информационными ресурсами, современными средствами телекоммуникации при обеспечении функционирования транспортных систем;
- составлять графики работ, заказы, заявки, инструкции, пояснительные записки, технологические карты, схемы и другую техническую документацию, а также установленную отчетность по утвержденным формам, осуществлять контроль соблюдения на транспорте установленных требований, действующих технических регламентов, стандартов, норм и правил;

- осуществлять экспертизу технической документации, надзор и контроль состояния и эксплуатации подвижного состава, объектов транспортной инфраструктуры, выявлять резервы, устанавливать причины неисправностей и недостатков в работе, принимать меры по их устранению и повышению эффективности использования;

- организовывать работу малых коллективов исполнителей, находить и принимать управленческие решения в области организации производства и труда, организовывать работу по повышению квалификации персонала;

- применять информационные технологии управления пассажирских комплексом железнодорожного транспорта, использовать компьютерные базы данных, сеть Интернет, средства автоматизации управленческого труда и защиты информации, использовать технические средства производства и переработки информации – аппаратного, математического и программного обеспечения.

3. УЧЕБНЫЙ ПЛАН ПРОГРАММЫ «ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ НАЧАЛЬНИКОВ ПАССАЖИРСКИХ ПОЕЗДОВ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ. ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ НАЧАЛЬНИКА ПОЕЗДА»

Категория слушателей: начальники пассажирских поездов

Форма обучения: очная

Трудоемкость: 423 часа

Срок освоения: 10,5 недель

Режим занятий: 8 - 10 академических (45 мин.) часов в день.

№ модуля, темы	Наименование тем	Всего часов	Обучение		Преподаватель
			очное		
			лекции	практика	
1.	<u>Раздел 1:</u> <u>Теоретическое обучение</u>	337	277	60	
<i>Гуманитарный, социальный и экономический цикл</i>					
1.	Экономика	4	4		
1.1	Основные принципы работы железнодорожного транспорта в условиях рыночной экономики	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
1.2	Качество транспортной продукции и услуг. Культура производства.	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
1.3	Организация оплаты труда и обеспечение социальных гарантий в условиях рыночной экономики.	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
1.4	Доходы железных дорог, источники их формирования. Прибыль, рентабельность и способы их повышения. Налоги. Налоговая политика	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
2.	Правоведение	4	4		
2.1	Правовое регулирование трудовых отношений на железнодорожном транспорте	2	2		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
2.2	Дисциплина работников железнодорожного транспорта	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС

2.3.	Порядок разрешения трудовых споров	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
3.	Психология и педагогика	32	12	20	
3.1	Бренд-ориентированное поведение персонала	2	2		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
3.2	Этика делового общения	2	2		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
3.3	Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров	10	2	8	ЦДПО ЧИПС УрГУПС
3.4.	Конфликтные ситуации и пути их решения	6	2	4	ЦДПО ЧИПС УрГУПС
3.5	Персональная эффективность и эффективное руководство командой	12	4	8	ЦДПО ЧИПС УрГУПС
4.	Аутсорсинг в пассажирском комплексе железнодорожного транспорта	4	4		Сторон. орган.
<i>Математический и научно-инженерный цикл</i>					
5.	Информационные технологии в пассажирском комплексе	8	4	4	
5.1	Информационные технологии и информационные системы	1	1		Сторон. орган.
5.2	Коммуникационные средства и вычислительные сети	1	1		Сторон. орган.
5.3	Автоматизированные системы управления в пассажирских перевозках	1	1		Сторон. орган.
5.4	Автоматизированные рабочие места (АРМ)	5	1	4	Сторон. орган.
6.	Основы менеджмента	8	8		
6.1	Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения	4	4		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
6.2	Система менеджмента качества в пассажирских перевозках	4	4		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
7.	Сервис в пассажирских перевозках	17	9	8	
7.1	Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках	2	2		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
7.2	Сервисное обслуживание пассажиров	3	3		ЦДПО ЧИПС

					УрГУПС
7.3	Повышение удовлетворенности клиентов, клиентоориентирование	12	4	8	ЦДПО ЧИПС УрГУПС
8.	Охрана труда	38	32	6	
8.1	Правовое регулирование охраны труда в Российской Федерации. Гигиена труда и производственная санитария	1	1		Сторон. орган.
8.2	Производственный травматизм и его профилактика	5	3	2	Сторон. орган.
8.3	Общие вопросы электробезопасности.	4	4		Сторон. орган.
8.4	Требования безопасности при ликвидации аварийных ситуаций	4	4		Сторон. орган.
8.5	Пожарная безопасность	6	6		Сторон. орган.
8.6	Оказание первой помощи пострадавшему	7	3	4	Сторон. орган.
8.7	Правила и инструкции по охране труда	11	11		Сторон. орган.
9.	Техническая эксплуатация железнодорожного транспорта и безопасность движения	30	30		
9.1	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации	8	8		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
9.2	Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железных дорогах Российской Федерации	6	6		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
9.3	Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации	8	8		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
9.4	Обеспечение безопасности движения поездов	8	8		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
10.	Транспортная безопасность	20	20		
10.1	Введение в транспортную безопасность	3	3		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
10.2	Нормативно-правовая база в области обеспечения транспортной безопасности	3	3		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
10.3	Реализация мер по обеспечению транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры (ОТИ) и (или) транспортных средств (ТС)	11	11		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
10.4	Информационное обеспечение транспортной безопасности.	2	2		ЦДПО ЧИПС УрГУПС

10.5	Федеральный государственный контроль (надзор) в области транспортной безопасности. Ответственность за нарушение в области транспортной безопасности.	1	1		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.	Правила перевозок и тарифы в пассажирских сообщениях	76	70	6	
11.1	Организация пассажирских перевозок	6	6		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.2	График и расписание движения поездов	4	4		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.3	Технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу	10	10		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.4	Проездные документы и тарифы	10	10		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.5	Правила обслуживания и условия проезда пассажиров	10	10		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.6	Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров. Стандарт СТО РЖД 03.001-2014	10	4	6	ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.7	Условия перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа	6	6		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.8	Порядок перемещения транспортных средств через государственную границу в международном пассажирском сообщении	6	6		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.9	Дорожная документация	4	4		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.10	Контроль перевозок	6	6		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
11.11	Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров	4	4		ЦДПО ЧИПС УрГУПС
12.	Эксплуатация и ремонт пассажирских вагонов	96	80	16	
12.1	Устройство пассажирских вагонов	2	2		Сторон. орган.
12.2	Ходовая часть пассажирского вагона	4	2	2	Сторон. орган.
12.3	Кузова, внутреннее оборудование и автосцепка пассажирских вагонов	8	6	2	Сторон. орган.

12.4	Тормозное оборудование	8	6	2	Сторон. орган.
12.5	Приводы подвагонных генераторов	6	4	2	Сторон. орган.
12.6	Санитарно-техническое оборудование	8	8		Сторон. орган.
12.7	Устройство и эксплуатация электрооборудования пассажирских вагонов	10	8	2	Сторон. орган.
12.8	Электрические машины	4	4		Сторон. орган.
12.9	Аккумуляторные батареи	4	2	2	Сторон. орган.
12.10	Приборы регулирования, коммутации и защиты	6	6		Сторон. орган.
12.11	Системы сигнализации в пассажирском вагоне	2	2		Сторон. орган.
12.12	Радиооборудование пассажирских вагонов	10	8	2	Сторон. орган.
12.13	Освещение	2	2		Сторон. орган.
12.14	Аварийные режимы	2	2		Сторон. орган.
12.15	Распределительные щиты и шкафы	4	4		Сторон. орган.
12.16	Нагревательные приборы	2	2		Сторон. орган.
12.17	Установки кондиционирования воздуха	4	4		Сторон. орган.
12.18	Техническое обслуживание электрооборудования пассажирских вагонов	10	8	2	Сторон. орган.
	Раздел 2				
13.	Производственная практика	80		80	АО «ФПК»
14.	Консультации	6		6	ЦДПО ЧИПС УрГУПС
15.	Итоговая аттестация (экзамен)- 0,5 на одного слушателя				Сторон. орган. ЦДПО ЧИПС УрГУПС
	Итого:	423	277	146	

4. КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК

1 неделя	2 неделя	3 неделя	4 неделя	5 неделя	6 неделя	7 неделя	8 неделя	9 неделя	10 неделя	11 неделя
Очное обучение								Производственное обучение	Очное обучение	
Количество часов										
40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	23

5. СОДЕРЖАНИЕ ТЕМ, КУРСОВ ПРОГРАММЫ

Модуль 1 Экономика

Тема 1. Основные принципы работы железнодорожного транспорта в условиях рыночной экономики

Формы собственности и статус предприятий и подразделений железнодорожного транспорта. Законы и нормативные документы, регулирующие экономические, правовые и организационные основы деятельности железнодорожного транспорта.

Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».

Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»

Тема 1.2 Качество транспортной продукции и услуг. Культура производства

Сущность транспортной продукции и особенности транспортного рынка. Продукция предприятия и ее измерение. Продукция железнодорожного транспорта и ее измерение. Конкуренция – стимул экономического прогресса в условиях рынка. Виды конкуренции, свобода конкуренции, антимонопольное законодательство. Конкуренция и взаимодействие видов транспорта. Место железнодорожного транспорта в транспортной системе страны. Культура производства.

Тема 1.3 Организация оплаты труда и обеспечение социальных гарантий в условиях рыночной экономики

Формы и системы оплаты труда: сдельная и повременная; их разновидности. Тарифная система; ее сущность, состав и содержание. Единая тарифная система заработной платы (ЕТС), пути ее использования в бюджетных и коммерческих структурах.

Структура заработной платы, виды и порядок выплаты доплат. Основные элементы и принципы механизма премирования, Положение о премировании на предприятиях. Поощрение труда.

Тема 1.4 Доходы железных дорог, источники их формирования. Прибыль, рентабельность и способы их повышения. Налоги. Налоговая политика.

Прибыль предприятия – основной показатель результата хозяйственной деятельности. Сущность прибыли, источники образования и виды. Функции и роль прибыли в рыночной экономике. Распределение и использование прибыли на предприятии. Расчет доходов, расходов и прибыли предприятия. Определение доходов железных дорог от перевозок. Пути повышения доходности железных дорог. Показатели рентабельности, пути ее повышения. Рентабельность производства в рыночных условиях. Эффективность маркетинговой деятельности.

Налоги и налоговая политика.

Модуль 2 Правоведение

Тема 2.1 Правовое регулирование трудовых отношений на железнодорожном транспорте

Трудовое право. Трудовой кодекс РФ; общие положения. Участники трудовых отношений. Трудовые отношения и гарантии работников железнодорожного транспорта, Трудовой договор (контракт): форма, порядок заключения, основания для прекращения. Виды рабочего времени, времени отдыха, оплата труда. Гарантийные и компенсационные выплаты работникам железнодорожного транспорта.

Тема 2.2 Дисциплина работников железнодорожного транспорта

Нормативные акты, регулирующие дисциплину работников железнодорожного транспорта. Понятие и основание дисциплинарной и материальной ответственности за нарушение безопасности движения. Виды дисциплинарных взысканий, порядок их применения. Порядок обжалования и снятия взысканий.

Личная ответственность работников железнодорожного транспорта за выполнение своих должностных обязанностей.

Тема 2.3 Порядок разрешения трудовых споров

Законодательство о трудовых спорах. Органы, рассматривающие трудовые споры. Порядок разрешения индивидуальных трудовых споров. Коллективные трудовые споры и порядок их рассмотрения. Подведомственность трудовых споров суду. Сроки обращения за разрешением трудовых споров. Возложение материальной ответственности на должностное лицо, виновное в незаконном увольнении работника.

Модуль 3 Психология и педагогика

Тема 3.1 Бренд-ориентированное поведение персонала

Бренд. Фирменный стиль и идеология бренда ОАО «РЖД». Ценности бренда ОАО «РЖД». Бренд-ориентированное поведение. Модель

корпоративных компетенций 5К+Л. Корпоративные компетенции начальника пассажирского поезда.

Кодекс корпоративной этики.

Тема 3.2 Этика делового общения

Понятие имиджа, этикета, делового этикета. Принципы делового этикета. Структура имиджа специалиста железнодорожного транспорта.

Виды и средства общения. Этапы делового общения и их краткая характеристика. Нормы делового общения. Правила ведения беседы. Взаимодействие в системе «проверяющий-контролирующий», стиль общения. Приемы налаживания открытой коммуникации. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Язык жестов. Мимические коды эмоциональных состояний.

Взаимодействие с маломобильными пассажирами. «Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р.

Деловой этикет телефонного разговора.

Тема 3.3 Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров

Служебный этикет и культура обслуживания. Профессиональный этикет, правила и основные принципы поведения в системе «начальник пассажирского поезда – пассажир». Манеры поведения и общения с другими людьми в работе начальника пассажирского поезда. Общение в профессиональной деятельности начальника пассажирского поезда: культура речи, правила для «говорящего», правила для «слушающего».

Межкультурное общение; три основных типа культур по поведенческому и психологическому признаку. Общение с представителями другой культуры.

Тема 3.4 Конфликтные ситуации и пути их решения

Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. Динамика и структура конфликта. Типология конфликтных личностей. Стили поведения в конфликтной ситуации. Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации.

Практическое занятие №1

Тестирование работников для определения их индивидуальных особенностей.

Практическое занятие №2

Проверка личности, уровень её коммуникабельности в коллективе.

Тема 3.5 Персональная эффективность и эффективное руководство командой

Взаимосвязь между профессионально-важными качествами работников. Профессиональная пригодность и профессиональный отбор. Стратегия выявления профессионально-важных качеств. Индивидуально-личностные особенности человека и эффективность его профессиональной деятельности. Удовлетворение работой как составляющая успешной профессиональной деятельностью.

Повышение эффективности руководства командой. Практика построения и функционирования команды на современном предприятии. Специфика и сущность команды как разновидность группы. Виды, организационное построение и динамика развития команд. Влияние командного воздействия на повышение эффективности работы поездной бригады. Роль руководителя в системе управления командой. Начальник пассажирского поезда – лидер и его роль в формировании деловых качеств членов поездной бригады. Социально-психологический климат поездной бригады. Материальная и нематериальная мотивация членов команды. Оценка эффективности деятельности команды.

Практическое занятие №3

Влияние командного воздействия на повышение эффективности работы поездной бригады. Руководитель-лидер и его роль в формировании деловых качеств членов поездной бригады. Распределение ролей в команде. Материальная и нематериальная мотивация членов поездной бригады. Мотивация работы начальника пассажирского поезда в целях повышения качества работы поездной бригады, материального стимулирования и наиболее эффективного использования своих профессиональных знаний и умений. Основания и параметры выплаты мотивационных премий. Оценка эффективности деятельности команды.

Модуль 4 Аутсорсинг в пассажирском комплексе железнодорожного транспорта

Основные понятия аутсорсинга. Матрица аутсорсинга.

Основы организации аутсорсинговой деятельности в пассажирском комплексе. Передача специализированным организациям определенных задач или бизнес-процессов, не являющихся профильными в деятельности пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, но необходимых для его полноценной работы. Виды деятельности пассажирского комплекса для передачи на аутсорсинг. Определение набора работ (услуг), выполняемых самостоятельно и с привлечением подрядчиков. Критерии принятия решения. Критерии поиска и выбора поставщиков услуг. Требования к специализированным организациям. Организация контроля за выполнением бизнес-процессов, переданных на аутсорсинг.

Взаимодействие с аутстаффинговыми компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Математический анализ и научно-инженерный цикл

Тема 5.1 Информационные технологии и информационные системы

Понятие информационные технологии, информационного процесса, информационной системы. Классификация информационных систем. Структура информационного процесса. Временные и качественные характеристики информационных процессов.

Автоматизированные информационные системы (АИС). Общие принципы их формирования и функционирования.

Автоматизированные системы управления (АСУ). Понятие эффективности информационных технологий.

Действующие информационные системы пассажирских вагонов: система контроля безопасности и связи пассажирского поезда (СКБ и СПП); система контроля диагностики управления (СКДУ); модернизированная автоматизированная система контроля посадки пассажиров (МАСКПП); система предоставления доступа к сети Интернет и мультимедийному контенту; система видеонаблюдения.

Тема 5.2 Коммуникационные средства и вычислительные сети

Технические средства сбора и подготовки данных. Сети передачи данных и основные понятия технологии передачи информации. Цифровые системы связи. Волоконно-оптические линии передачи (ВОЛП). Спутниковые радионавигационные системы (СРНС). Вычислительное и телекоммуникационное оборудование. Системы и технологии автоматической дистанционной регистрации и обработки данных.

Общие принципы формирования информационно-вычислительных сетей и их типы. Интернет.

Практическое занятие №4

Оформление электронных проездных документов и дорожной документации.

Профессиональный цикл

Модуль 6 Основы менеджмента

Тема 6.1 Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании пассажиров

Маркетинговые исследования спроса населения на перевозки и услуг: анкетирование, опросы, статистические и прогнозные данные о развитии курортных зон и зон отдыха, экономического развития региона и других факторов. Анализ доступности и содержания базы данных сетевой информационной автоматизированной системы: перечень сертифицированных и лицензированных сервисных услуг; тарифы, скидки и цены на услуги, величины штрафов за невыполнение договорных обязательств. Анализ

маркетинговых программ сервисного обслуживания населения в зависимости от складывающейся обстановки на рынке транспортных услуг. Мониторинг и решение проблем обслуживания клиентов. Учет проданных, выполненных, отклоненных и неудовлетворительно исполненных заказов на услуги. Анализ экономически целесообразной стоимости проезда в отдельных типах вагонов с разным уровнем сервисного обслуживания.

Тема 6.2 Система менеджмента качества в пассажирских перевозках

Управление сервисным обслуживанием пассажиров. Сервис как знак качества. Передовые технологии качественного сервиса в пассажирских перевозках. Координация взаимодействия всех подразделений, участвующих в сервисе, с целью обеспечения гарантированного выполнения условий договоров с пассажирами собственными средствами и с привлечением специализированных предприятий, фирм, компаний. Система контроля за качеством сервиса. Номенклатура показателей качества. Количественные критерии оценки качества предоставляемых услуг. Подразделения контроля за качеством сервиса на всех этапах технологического цикла обеспечения и по всем параметрам.

Модуль 7 Сервис в пассажирских перевозках

Тема 7.1 Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках

Услуги и сервисная деятельность в современном обществе. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Виды и функции сервиса.

Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Требования, которые должны соблюдать компании при предоставлении сервисных услуг. Перечень сертифицированных и лицензированных сервисных услуг, их коды, количество и сроки выполнения на каждом назначении плана формирования пассажирских поездов (ПФПП) и в целом по пассажирской компании.

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 7.2 Сервисное обслуживание пассажиров

Техническое оснащение и инфраструктура для обеспечения сервиса в перевозках пассажиров. Требования к сервису в пассажирских перевозках: обязательность предложения населению и выполнения комплекса услуг; необязательность использования клиентом сервисных услуг; эластичность сервиса; удобства сервиса; техническая адекватность сервиса; информационная

отдача сервиса; разумная ценовая политика в сфере сервиса; гарантированное соответствие производства сервису.

Миссия АО «ФПК». Политика в области качества. Ценности АО «ФПК». Принципы работы АО «ФПК». Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания до 2030 года» (изучаются на основании актуальных организационно-распорядительных документов).

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

Услуги, предоставляемые в поездах формирования АО «ФПК».

Требования к обслуживанию пассажиров в поездах категории «фирменный», вагонах класса «Люкс». Дополнительные требования к слугам в вагонах международного сообщения.

Тема 7.3 Повышение удовлетворенности клиентов, клиентоориентирование

Клиентоориентированная стратегия компании. Идеология ориентации на клиента. Основные принципы клиентоориентированности. Поведенческие индикаторы компетенции «Ориентация на интересы клиентов».

Стандарт качества ИСО 9000:2000. Стандарт качества предприятия (перевозчика) по обслуживанию пассажиров. Показатели качества в пассажирских перевозках: надежность, эргономичность, эстетичность, безопасность. Определение уровня удовлетворенности пассажира как одна из актуальных задач перевозчика. Контроль за сильными и слабыми сторонами предоставляемой услуги.

Корпоративные стандарты сервиса. Этика общения с клиентом. Установление контакта с клиентом. Приемы выявления истинных потребностей клиента. Техника задавания «правильных» вопросов. Типология клиентов. Работа со сложными клиентами. Возражения клиента и приемы работы с возражениями. Работа с жалобами, претензиями. Поведение в конфликтных ситуациях. Формирование собственного стиля поведения при обслуживании клиентов.

Стратегия управления отношениями с клиентами в практической деятельности начальника пассажирского поезда. Использование элементов CRM-системы в качестве эффективного инструмента управления взаимоотношениями с клиентами. Сбор, систематизация и анализ информации о качестве оказываемых услуг по подчиненной поездной бригаде и у компании конкурентов. Выстраивание системы отношений с клиентами (пассажирами). Определение ожиданий и притязаний клиентов. Анализ, разработка, обучение персонала поездной бригады и контроль ключевых показателей эффективности обслуживания пассажиров. Создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых действий по сервисному обслуживанию пассажиров. Координация работы во времени; система напоминаний и выдачи заданий.

Модуль 8 Охрана труда

Тема 8.1 Правовое регулирование охраны труда в Российской Федерации. Гигиена труда и производственная санитария.

Законодательные и нормативные акты, регламентирующие охрану труда РФФ. Государственное социальное страхование.

Обязанности работодателя и работников в области охраны труда. Ответственность за нарушения законодательства в области охраны труда.

Система стандартов по безопасности труда. Стандарты ОАО «РЖД» и АО «ФПК» в области охраны труда.

Положение об организации обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», утв. Распоряжением ОАО «ФПК» от 30.11.2010 г. №1144р.

Задачи гигиены и производственной санитарии в предупреждении профзаболеваний.

Понятие о физиологии труда. Утомление и меры борьбы с ними. Кратковременные перерывы и организация отдыха работников с целью сохранения нормальной трудоспособности в течение всего рабочего дня.

Освещение. Влияние освещения на зрение, на безопасность и производительность труда. Требования, предъявляемые к освещенности рабочих мест.

Влияние шума и вибрации на организм человека. Предельно допустимые уровни шума и вибрации на рабочих местах. Методы и средства защиты работающих от шума и вибрации.

Вредные и опасные производственные факторы, воздействующие на работника в процессе выполнения трудовых функций. Специальная оценка условий труда. Федеральный закон от 28.12.2013 г. №426-ФЗ «О специальной оценке условий труда».

Предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры работников.

Тема 8.2 Производственный травматизм и его профилактика

Основные причины производственного травматизма. Основные показатели производственного травматизма. Мероприятия по предупреждению травматизма.

Понятие о несчастном случае. Условное подразделение несчастных случаев. Понятие о видах происшествий, приводящих к несчастному случаю. Порядок расследования и документального оформления случаев производственного травматизма.

Внедрение новой техники, механизации, автоматизации производства и современных средств техники безопасности.

Виды инструктажей и сроки их проведения. Проверка знаний по охране труда. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 1.15.011-2010) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Организация обучения», утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 14.12.2010 г. №2576р.

Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 15.014-2012) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД» Организация контроля и порядок его проведения», утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 28.05.2012 г. №1039р.

СТО ФПК 1.15.001-2014 «Система управления охраной труда в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания». Общие положения.

Расследование несчастных случаев на производстве. Положение об особенностях организации расследования несчастных случаев на производстве в ОАО «РЖД», утвержденное распоряжением ОАО «РЖД» от 09.11.2012 г. №2262р.

Распоряжение от 17 августа 2010г. №698р ОАО «ФПК» «о введении Регламента предоставления информации и выезда на расследование несчастных случаев на производстве акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

Практическое занятие №5

Составление акта о несчастном случае на производстве (форма Н-1).

Тема 8.3 Общие вопросы электробезопасности

Факторы, влияющие на степень поражения электрическим током. Виды поражений. Защита от поражения электрическим током. Организационные и технические мероприятия и средства по предупреждению поражения человека электрическим током.

Сто «ФПК» 1.15.003-2013 «Система управления охраной труда в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания». Электрическая безопасность Общие положения».

Общие меры безопасности на электрифицированных линиях. Межотраслевые правила по охране труда при эксплуатации электроустановок. Основные требования электробезопасности при обслуживании электроустановок. Способы и средства защиты. Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок (утв. Приказом от 24.07.2013 г. №328н Министерства труда и социальной защиты РФ).

Тема 8.4 Требования безопасности при ликвидации аварийных ситуаций

Виды опасности. Классификация опасных грузов. Общие условия перевозок.

Профилактические меры при перевозке опасных грузов. Основные требования безопасной работы при ликвидации последствий крушений и аварий с опасными грузами.

Проведение аварийно-восстановительных работ. Первая помощь пострадавшим и медико-профилактические мероприятия в очаге поражения. Особые предписания по ликвидации аварийных ситуаций с опасными грузами отдельных классов. Локализация загрязнений, нейтрализация и дегазация в зоне загрязнения (заражения).

Действия работников в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (сход с рельсов подвижного состава, разлив и рассыпание опасных и вредных веществ, обнаружение нарушения целостности верхнего строения пути, обрыв контактного провода, возникновение пожара, других стихийных бедствий, терроризм).

Тема 8.5 Пожарная безопасность

Федеральный Закон Российской Федерации «О пожарной безопасности». «Правила противопожарного режима в Российской Федерации» (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2012 г. №390).

Пожарный надзор, его организация и задачи. Ответственность за нарушение требований пожарной безопасности на железнодорожном транспорте. Противопожарные требования при эксплуатации объектов.

Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте (ППБО-109-92, утв. МПС РФ 11 ноября 1992 г. №ЦУО-112, в ред. Приказа МПС РФ от 06.12.2001 №47).

Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 1.15.009-2014) «Система управления пожарной безопасности в ОАО «РЖД». Основные положения», утвержденные Распоряжением ОАО «РЖД» от 10.01.2014 г. №13р.

Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов (с дополнениями и изменениями, утвержденными указаниями МПС России от 31.03.2000 г. № г-822у, 04.10.2001 № е-1627у) ЦЛ-ЦУО-448.

Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов, утвержденная Распоряжением ОАО «РЖД» N 2255р от 5 ноября 2009 г.

Первичные средства пожаротушения. Устройство, принцип действия, сроки испытаний и проверок огнетушителей всех типов.

Установки пожаротушения. Противопожарное водоснабжение. Пожарные машины и поезда, их назначение и оснащение.

Порядок действий начальника пассажирского поезда при возникновении пожаров.

Тема 8.6 Оказание первой помощи пострадавшему

Определение состояния пострадавшего. Освобождение пострадавшего от действия травмирующих факторов. Оказание первой помощи пострадавшему: при ранении, при кровотечении; при переохлаждениях, обморожениях; при

переломах, вывихах, ушибах и растяжениях; при попадании в глаз инородных тел; при обмороке, тепловом и солнечном ударах; при химических и пищевых отравлениях.

Освобождение пострадавшего от электрического тока в установках напряжением до 1000В и свыше 1000В. Первая помощь при поражении электрическим током.

Способы переноски и перевозки пострадавшего. Содержание аптечек на рабочих местах. Основные правила выполнения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца.

Практическое занятие №6

Отработка навыков по оказанию первой помощи пострадавшему (на тренажере).

Тема 8.7 Правила и инструкции по охране труда

В данной теме изучаются:

Инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона, утвержденная Распоряжением ОАО «РЖД» №959р от 24.05.2007 г.;

«Инструкция по охране труда для поездного электромеханика в пассажирском хозяйстве ОАО «РЖД» ИОТ РЖД-4100612-ЦЛ-003-2013» утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 15.01.2014 г. № 42р».

Правила электробезопасности для работников ОАО «РЖД» при обслуживании электрифицированных железнодорожных путей, утвержденные Распоряжением ОАО «РЖД» от 03.07.2008 г. №12176, в редакции Распоряжения ОАО «РЖД» от 27.05.2011 г. №1158р;

Система контроля «Работник на пути» (Распоряжение ОАО «РЖД» от 06.11.2013 г. №2374р).

Модуль 9 Техническая эксплуатация железнодорожного транспорта и безопасность движения

Тема 9.1-9.3 изучаются:

Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Минтранса России от 21.12.2010 г. 3286 (в ред. Приказов Минтранса России №210 от 12.08.2011 г., №162 от 04.06.2012 г., №164 от 13.06.2012 г.);

Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации (Приложение №8 к ПТЭ, утв. приказом Минтранса России от 04.06.2012 № 162);

Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (Приложение №7 к ПТЭ, утв. приказом Минтранса России от 04.06.2012 №162)

Распоряжение ОАО «РЖД» от 17 января 2015 г. N 66р «О проведении аттестации работников, производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования ОАО «РЖД».

Распоряжение ОАО «ФПК» от 01.04.2014 г. №391р «О Положении о проведении аттестации работников открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

Тема 9.4 Обеспечение безопасности движения поездов

Приказ ОАО «ФПК» от 10.11.2010 г. №282 «О мерах по обеспечению безопасности движения в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания» (в полном объеме).

Распоряжение ОАО «РЖД» от 17.07.2009 г. №1506р «Об утверждении и введении в действие типовой инструкции «Организация работы машинистов локомотивов без помощников машинистов». «памятка поездной бригаде при обслуживании поезда машинистом локомотива без помощника машиниста» (утверждена распоряжением ОАО «ФПК» от 03.07.2012 №746р).

Положение о классификации, порядке расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта (утверждено приказом Минтранса России от «18» декабря 2014 г №344).

Персональная ответственность работников за обеспечение безопасности движения. Классификация нарушений безопасности движения. В поездной и маневровой работе на железных дорогах. Порядок служебного расследования крушений, аварий и случаев брака в поездной и маневровой работе. Административная ответственность за нарушение ПТЭ и трудовой дисциплины.

Анализ состояния безопасности движения по хозяйствам. Основные причины нарушений.

Приказы и распоряжения ОАО «РЖД» и АО «ФПК» о мероприятиях по предотвращению нарушений безопасности движения. Обязанности начальника пассажирского поезда по расследованию нарушений и их предупреждению.

Порядок оперативного взаимодействия начальника пассажирского поезда и дежурного аппарат АО «ФПК».

Модуль 10 Транспортная безопасность

Тема 10.1 Состояние обеспечения транспортной безопасности в Российской Федерации. Государственная политика Российской Федерации в

области обеспечения транспортной безопасности. Комплексная система обеспечения безопасности населения на транспорте. Современные угрозы безопасности на железнодорожном транспорте.

Обеспечение транспортной безопасности в Российской Федерации – история, опыт, прогноз.

Государственная политика Российской Федерации в области обеспечения транспортной безопасности. Комплексная система обеспечения безопасности населения на транспорте.

Современные угрозы безопасности на железнодорожном транспорте. Особенности возможных террористических актов на объектах железнодорожного транспорта. Цели, преследуемые террористами.

Изучение истории обеспечения транспортной безопасности. Мировой опыт обеспечения безопасности в транспортном комплексе. Формы АНВ и способы защиты от них.

Основные понятия в обеспечении транспортной безопасности. Цели и задачи обеспечения транспортной безопасности. Принципы обеспечения транспортной безопасности. Понятие об АНВ. Перечень потенциальных угроз совершения АНВ в деятельности ОТИ и ТС.

Система управления обеспечением транспортной безопасности в АО «ФПК»

Тема 10.2 Нормативная правовая база в области обеспечения транспортной безопасности

Нормативные правовые акты Российской Федерации и организационно-распорядительные документы АО «ФПК», регламентирующие вопросы и обеспечения транспортной безопасности – общие положения.

Федеральный закон Российской Федерации от 09.07.2007 г. №16-ФЗ «О транспортной безопасности».

Указ Президента Российской Федерации от 31.03.2010 г. №403 «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте».

Распоряжение Правительства РФ от 05.11.2009 г. №1653-р. «Перечень работ, непосредственно связанных с обеспечением транспортной безопасности».

Постановление Правительства Российской Федерации от 10.12.2008 г. №940. «Об уровнях безопасности ОТИ и ТС и о порядке их объявления (установления)».

Постановление Правительства Российской Федерации от 15.11.2014 г. №208 «Об утверждении требований по соблюдению транспортной безопасности для физических лиц, следующих либо находящихся на ОТИ и ТС, по видам транспорта».

Постановление Правительства РФ от 4 октября 2013 г. №880 «Об утверждении Положения о федеральном государственном контроле (надзоре) в области транспортной безопасности»

Приказ Минтранса РФ, ФСБ РФ, МВД РФ от 05.03.2010 г. №52/112/134. «Об утверждении перечня потенциальных угроз совершения АНВ в деятельность ОТИ и ТС».

Приказ Минтранса РФ от 16.02.2011 г. №56 «О порядке информирования субъектами транспортной инфраструктуры и перевозчиками об угрозах совершения и совершении АНВ на ОТИ и ТС».

Приказ Минтранса РФ от 08.02.2011 г. №43 «Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий ОТИ и ТС железнодорожного транспорта».

Приказ министерства транспорта Российской Федерации (Минтранс России) от 19 июля 2012 г. №243 «Об утверждении Порядка формирования и ведения автоматизированных централизованных баз персональных данных о пассажирах, а также предоставления содержащихся в них данных».

Распоряжение Генерального директора ОАО «ФПК» М.П. Акулова от 15.03.2011 г. № 193р (в редакции распоряжения ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 27.12.2013 г. №1616р) «О мерах по противодействию АНВ в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах транспортных средства ОАО «ФПК».

Распоряжение Генерального директора ОАО «ФПК» М.П. Акулова от 21.04.2015 г. №488р «Об утверждении Порядка оперативного взаимодействия начальников пассажирских поездов и ситуационного центра Управления организации перевозок».

Ответственность за нарушение требований в области транспортной безопасности.

Административная и уголовная ответственность лиц, ответственных за обеспечение транспортной безопасности на ОТИ и (или) ТС.

Понятие правонарушения, его признаки, виды, состав. Виды санкций и порядок их применения.

Тема 10.3 Реализация мер по обеспечению транспортной безопасности ОТИ и (или) ТС

Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств.

Обязанности субъекта транспортной инфраструктуры. Требования, предъявляемые к физическим лицам по соблюдению транспортной безопасности, следующих либо находящихся на объектах транспортной инфраструктуры или транспортных средствах.

Порядок реагирования на подготовку к совершению АНВ или совершение АНВ в отношении ТС, а также порядок действий работников поезда по обеспечению безопасности пассажиров, включая действия при введении повышенных уровней по транспортной безопасности.

Обеспечение транспортной безопасности в пассажирском поезде начальником поезда, проводником пассажирского вагона, поездным электромехаником, директором вагона-ресторана, приемосдатчиком груза и грузобагажа.

Порядок действий начальника поезда и работников поезда поезда:

- при поступлении информации об угрозах совершения и о совершении АНВ;
- при поступлении информации об обнаружении в пассажирском поезде подозрительных предметов;
- при получении информации о размещении в пассажирском поезде взрывных устройств (взрывчатых веществ);
- при взрыве или пожаре в пассажирском поезде;
- при совершении захвата заложников в пассажирском поезде;
- при поражении пассажирского поезда опасными химическими, радиоактивными или биологическими веществами;
- порядок предоставления начальником поезда сведений об угрозах совершения АНВ, в том числе, которые поступили анонимно.

Порядок действий начальника поезда и работников поезда поезда при поступлении информации о введении уровней безопасности №2 и №3.

Порядок выявления и распознавания физических лиц, не имеющих правовых оснований нахождения на ТС, а так же предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к перемещению на ТС.

Мероприятия по выявлению и распознаванию на ТС физических лиц, не имеющих правовых оснований нахождения на ТС, а также предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к перемещению на ТС.

Перечень предметов и веществ, запрещенных или ограниченных к перемещению на ТС.

Порядок проверки документов, наблюдения, собеседования с физическими лицами, осуществляемые для выявления подготовки к совершению АНВ или совершения АНВ в отношении ТС.

Проверка документов, наблюдение и (или) собеседование в целях обеспечения транспортной безопасности, направленные на выявление физических лиц, в действиях которых усматриваются признаки подготовки к совершению АНВ и оценка данных инженерно-технических систем и средств обеспечения транспортной безопасности, осуществляемые для выявления подготовки к совершению АНВ или совершения АНВ в деятельности ОТИ и (или) ТС.

Способы и приемы выявления физических лиц, в действиях которых усматриваются признаки подготовки к совершению АНВ.

Функционирование постов (пунктов) управления обеспечением транспортной безопасности на ОТИ и (или) ТС.

Создание и оснащение постов (пунктов) управления обеспечением транспортной безопасности необходимыми средствами управления и связи. Обеспечение взаимодействия между силами обеспечения транспортной безопасности ОТИ и (или) ТС. Реализация порядка взаимодействия с силами обеспечения транспортной безопасности других ОТИ (ТС), с которыми имеется технологическое взаимодействие.

Функционирование постов (пунктов) управления обеспечением транспортной безопасности ОТИ и (или) ТС. Накопление, обработка и хранение данных с технических средств обеспечения транспортной безопасности.

Виды связи, применяемые на ТС. Порядок информирования пассажиров по вопросам транспортной безопасности.

Организация взаимодействия между лицами, ответственными за обеспечение транспортной безопасности в ОТИ и ТС.

Порядок информирования пассажиров по вопросам транспортной безопасности.

Инженерные и технические средства обеспечения транспортной безопасности.

Места размещения, состав и технические характеристики инженерных сооружений обеспечения транспортной безопасности. Специфика использования инженерных сооружений обеспечения транспортной безопасности на ТС.

Организация досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности.

Организация досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности. Порядок выявления и распознавания устройств, предметов и веществ, выявленных в ходе досмотра, которые могут быть запрещены или ограничены для перемещения в зону транспортной безопасности и на критические элементы ТС.

Реализация мероприятий по проведению досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра в целях обеспечения транспортной безопасности для выявления и распознавания устройств, предметов и веществ, выявленных в ходе досмотра, которые могут быть использованы для совершения АНВ.

Производство досмотра, дополнительного досмотра и повторного досмотра физических лиц с использованием технических средств досмотра.

Понятие профайлинга и его применение для составления психологического портрета пассажира в целях обеспечения транспортной безопасности в пассажирском поезде.

Тема 10.4 Информационное обеспечение транспортной безопасности

Порядок доведения информации об изменении уровня безопасности ОТИ и (или) ТС.

Способы и приемы информирования об изменении уровня безопасности ОТИ и (или) ТС.

Порядок информирования компетентного органа, уполномоченных подразделений органов ФСБ России, МВД России, Ространснадзор о непосредственных и прямых угрозах совершения и о совершении АНВ.

Требования по информированию компетентного органа, уполномоченных подразделений органов ФСБ России, МВД России, Ространснадзор.

Порядок предоставления информации об угрозах совершения и о совершении АНВ в деятельности ОТИ и (или) ТС. Правила заполнения информационных форм об угрозах совершения и о совершении АНВ в деятельности ОТИ и (или) ТС.

Формирование автоматизированных центральных баз персональных данных о пассажирах.

Порядок формирования автоматизированных центральных баз персональных данных о пассажирах. Перечень данных о пассажирах, передаваемых в автоматизированные центральные базы персональных данных о пассажирах.

Федеральный государственный контроль (надзор) в области транспортной безопасности, ответственность за нарушение требований в области транспортной безопасности, установленных в области обеспечения транспортной безопасности порядков и правил.

Тема 10.5 Органы государственной власти, осуществляющие федеральный государственный контроль (надзор) в области транспортной безопасности

Правовое регулирование вопросов государственного контроля (надзора) в Российской Федерации.

Федеральный государственный контроль (надзор) в области транспортной безопасности, особенности организации и проведения проверок полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих федеральный государственный контроль (надзор) в области транспортной безопасности и их взаимодействие.

Ответственность органов федерального государственного контроля (надзора) в области транспортной безопасности и их должностных лиц при проведении проверок.

Права и обязанности юридических лиц при проведении федерального государственного контроля (надзора) в области транспортной безопасности.

Порядок осуществления федерального государственного контроля (надзора) в области транспортной безопасности.

Особенности организации и проведения проверок в части, касающейся вида, предмета, оснований о проведении внеплановых выездных проверок,

сроков и периодичности их проведения, уведомлений о проведении внеплановых выездных проверок и согласования проведения внеплановых выездных проверок с органами прокуратуры.

Виды проверок и их формы. Плановые и внеплановые проверки, документарные и выездные проверки. Проверки с использованием тест-предметов и тест-объектов.

Организация и проведение плановой и внеплановой проверок. Основания для проведения внеплановых проверок. Особенности внеплановых выездных проверок, согласование проверок с органами прокуратуры и порядок согласования. Предмет и сроки проверки. Планирование проверок. Ежегодные планы проверки. Сводный план проведения плановых проверок. Документирование проверок.

Модуль 11 Правила перевозок и тарифы в пассажирских сообщениях

Тема 11.1 Организация пассажирских перевозок

Организация пассажирских перевозок. Транспортная география.

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.

Нормативные документы, регламентирующие правила перевозок и оказания услуг пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте.

Требования, предъявляемые к организации перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России и в международном сообщении.

Права и ответственность пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации и в международном сообщении.

Права и ответственность пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации, акты, претензии, иски и штрафы.

Тема 11.2 График и расписание движения поездов

График и расписание движения пассажирских поездов и правила пользования ими. График движения пригородных поездов. Книги служебного расписания пассажирских поездов. Категории поездов в зависимости от дальности следования и скорости движения. Ускорение движения поездов. Мультимодальные перевозки.

Схема состава пассажирского поезда. Требования, предъявляемые к схемам поездов. Изменение схемы составов.

Порядок назначения и отмены пассажирских поездов.

Ситуационный центр АО «ФПК». Организация движения пассажирских поездов при возникновении транспортных происшествий и чрезвычайных ситуаций.

Тема 11.3 Технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу

Технологические процессы обслуживания вагонов и их узлов при подготовке к рейсу. Технологический процесс подготовки и экипировки пассажирского поезда в рейс.

Внутренняя уборка вагонов. Контроль со стороны проводников за заправкой водой вагона.

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, подвески генератора с предохранительными устройствами, привода генератора и букс колесных пар, запоров крышек аккумуляторных ящиков.

Проверка зарядки аккумуляторных батарей под нагрузкой и по показаниям измерительных приборов, проверка исправности потребителей тока, осмотр и проверка предохранителей, исправности работы хвостовых сигнальных фонарей.

Предупреждение неисправностей электрооборудования, из-за которых может возникнуть пожар в поезде. Порядок обесточивания системы электрооборудования в вагонах всех типов.

Порядок и нормы обеспечения пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, мылом, моющими и дезинфицирующими средствами, туалетной бумагой, уборочным инвентарем, медицинскими укладками для оказания первой помощи согласно распоряжению ОАО «ФПК» от 28.10.2014 г. № 1243р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами».

Нормы оснащенности пассажирских вагонов постельным бельем и спальными принадлежностями в соответствии с распоряжением ОАО «ФПК» от 03.07.2013 г. №819р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом»

Ответственность работников поездных бригад и пассажиров за повреждение предметов внутреннего оборудования вагонов или потерю постельных принадлежностей.

Взаимодействие с аутстаффинговыми компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Тема 11.4 Проездные документы и тарифы

Виды проездных документов беспересадочных и транзитных пассажиров. Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы АСУ «Экспресс-3».

Формы льготного и бесплатного проезда. Воинские проездные документы. Служебные билеты. Особые условия пассажирских перевозок.

Документы на следование специальных вагонов: почтовых, служебных, арендованных вагонов, вагонов-ресторанов.

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.

Проездные билеты в международном сообщении: купонные книжки, плацкарты, доплатные квитанции.

Особенности проездных документов на железных дорогах различных государств.

Пассажирский тариф. Тарифы на перевозку багажа и грузобагажа. Дополнительные тарифы и сборы. 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».

Тема 11.5 Правила обслуживания и условия проезда пассажиров

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

Документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах. Стандарты обслуживания пассажиров в поездах формирования АО «ФПК».

Условия проезда детей. Порядок перевозки детских коллективов в соответствии с Санитарными правилами СП 2.5.3157-14, распоряжением ОАО «РЖД» от 06.08.2007 г. № 1493р «О порядке организации и обеспечения безопасности перевозок организованных групп детей», распоряжением ОАО «ФПК» от 27.05.2014 №624р «О порядке организации перевозок организованных групп детей и обеспечения безопасности в пути следования».

Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования.

Проезд пассажира в особых условиях: 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 перевозчика. 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. Система мотивации работников АО «ФПК» за реализацию дополнительных услуг.

Услуга «электронный билет». Услуга электронной регистрации пассажиров, оформивших электронные билеты, с выдачей посадочного купона в билетных кассах и ТТС (ТТР). Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами (изучается на основании распоряжения ОАО «ФПК» от 14.11.2013 г. №1382р).

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

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 программно-аппаратных средств контроля проездных документов.

Порядок перевозки больных пассажиров; почты и корреспонденции (в отдельных служебных купе).

Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая.

Тема 11.6 Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров. Стандарт СТО РЖД 03.001-2014

Основные направления политики ОАО «РЖД» по обеспечению доступности для маломобильных пассажиров (Стандарт СТО РЖД 03.001-2014, утвержденный Распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2014 г. №3102р).

Основные положения. Функциональные и технические требования к пассажирской инфраструктуре: парковка автотранспорта, маршрут без препятствий, зоны обслуживания, пассажирские платформы, информационно-навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров.

Организация обслуживания маломобильных пассажиров. Функциональные и технические требования к подвижному составу. Доступ к зоне предоставления услуг и размещения пассажиров-инвалидов в вагоне. Помощь при посадке в вагон и высадке из вагона. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров в пути следования.

Организация посадки маломобильных пассажиров в поезд (изучается в соответствии с Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденным распоряжением ОАО «РЖД» от 24.04.2014 № 1016р).

Практическое занятие №7

Обработка действий поездной бригады при обслуживании маломобильных пассажиров (правила поведения в общении с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении; правила поведения в общении с пассажирами, с плохим зрением и незрячими; правила поведения в общении с людьми с нарушением слуха; правила поведения в общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения; правила поведения в общении с людьми с психиатрическими проблемами; правила поведения в общении с людьми, испытывающие проблемы с речью).

Тема 11.7 Условия перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа

Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади, багажа и грузобагажа.

Нормы провоза ручной клади, багажа и грузобагажа.

Условия приема багажа и грузобагажа к перевозке. Выдача и прием багажа и грузобагажа в пути. Штраф за опоздание багажа и грузобагажа. Возмещение стоимости багажа и грузобагажа в случае его утери.

Правила оформления утраты ручной клади, а также забытых и найденных вещей.

Новая технология перевозки багажа в специализированных купе. Перевозка ручной клади в двухэтажных вагонах.

Перевозка личных автомобилей в автомобилевозе.

Ответственность перевозчика за сроки доставки и сохранность перевозимого багажа и грузобагажа.

Тема 11.8 Порядок перемещения транспортных средств через государственную границу в международном пассажирском сообщении

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

Таможенный кодекс Российской Федерации. Таможенные платежи. Классификатор таможенных платежей. Налог на добавленную стоимость. Акцизы. Таможенные сборы за таможенное оформление и хранение.

Исчисление и уплата таможенных платежей. Таможенное оформление. Декларирование, лицензирование, квотирование товаров и транспортных средств. Памятка для пассажиров поездов международного железнодорожного сообщения, следующих через таможенную границу Российской Федерации. Декларирование пассажирами товаров, перемещаемых через таможенную границу Российской Федерации. Порядок заполнения деклараций. Классификатор освобождений от уплаты таможенной пошлины. Ответственность плательщика. Ответственность перевозчика.

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. Дознание и оперативно-розыскная деятельность таможенных органов Российской Федерации. Нарушения таможенных правил и ответственность за эти нарушения.

Порядок проезда пассажиров, следующих из Калининградской области на территорию Российской Федерации. Правила режима в железнодорожном пункте пропуска транспортных средств через государственную границу 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.

Инструкция о режиме в железнодорожных пунктах пропуска транспортных средств через государственную границу российской Федерации. Правила пользования вагонами в международном пассажирском сообщении (ППВ). Передача вагонов и оформление передаточной ведомости.

Правила составления актов из-за технической неисправности пассажирского вагона. Порядок предъявления к оплате установленных сумм за повреждение отдельных деталей вагона и за утерю вагона.

Режим работы и отдыха поездной бригады. Порядок пропуска пассажирского поезда через пограничные железнодорожные станции в железнодорожных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации. Обязанности проводника вагона в поездах международного сообщения. Порядок подчинения поездной бригады законам страны, где она пребывает.

Тема 11.9 Дорожная документация

Дорожная документация, формы и порядок заполнения.

Форма ЛУ-10д – «Проездной документ для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования» (утвержден приказом Минтранса Российской Федерации от 5 августа 2008 г. №120 «Об утверждении форм перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа, используемых при оказании услуг населению железнодорожным транспортом» (в ред. приказов Минтранс России от 05.11.2008 г. №181, от 29.05.2009 г. №85 от 27.10.2009 г. №187).

Ответственность за хранение билетов, действия проводника вагона при утере билетов.

Правила ведения книги съемного оборудования и имущества вагона (форма ФИУ-11) и журнала технического состояния оборудования пассажирского вагона (форма ВУ-8). Оформление актов различной формы.

Тема 11.10 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.

Регламент организации ревизии поездов и проверок пунктов продажи проездных и перевозочных документов в АО «ФПК».

Тема 11.11 Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

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

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

Требования по обеспечению транспортной безопасности. (изучается на основе Распоряжения ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 года № 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 «Федеральная пассажирская компания» от 27.12.2013 №1616р).

Обязанности поездной бригады по поддержанию общественного порядка в пассажирском поезде в пути следования, на станциях (изучается на основе Приказа Министерства транспорта Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации от 27.12.2013 №1022/487 «Об

утверждении Инструкции по организации работы нарядов полиции линейных управлений (отделов) МВД России на железнодорожном, водном и воздушном транспорте и работников локомотивных и поездных бригад по обеспечению правопорядка в поездах дальнего следования и пригородного сообщения»).

Действия начальника поезда при обнаружении пассажира в болезненном состоянии.

Действия начальника поезда при обнаружении забытых вещей.

Модуль 12 Эксплуатация и ремонт пассажирских вагонов

Тема 12.1 Устройство пассажирских вагонов

Типы пассажирских вагонов, их основные характеристики. Знаки и надписи, наносимые снаружи и внутри пассажирских вагонов.

Внутреннее оборудование пассажирских вагонов, эксплуатируемых в пассажирских поездах формирования АО «ФПК».

Техническое обслуживание внутреннего оборудования пассажирского вагона и обеспечение его сохранности. Система управления и диагностики состояния оборудования пассажирского вагона; аудио-, видео-, информационная система.

Тема 12.2 Ходовая часть пассажирского вагона

Ходовые части пассажирских вагонов, эксплуатируемых в пассажирских поездах формирования АО «ФПК».

Колесные пары, их элементы и размеры. Неисправности колесных пар, виды и сроки их освидетельствования.

Буксы, их назначение и устройство. Типы букс и подшипников. Конструкция и особенности обслуживания букс на подшипниках кассетного типа. Неисправности буксового узла с роликовыми подшипниками и подшипниками кассетного типа; методы их определения. Методы осмотра и содержания букс. Система контроля температуры нагрева букс для оповещения обслуживающего персонала о перегреве колесных букс до опасных пределов.

Особенности конструкции тележек пассажирских вагонов с люлечным и безлюлечным подвешиванием, обеспечивающих эксплуатацию вагонов со скоростями движения до 160 км/ч и до 200 км/ч. Неисправности тележек, с которыми запрещается постановка и следование вагонов в поезде.

Практическое занятие №8

Изучение конструкции ходовых частей пассажирского вагона на полигоне. Выполнение замеров при помощи абсолютного шаблона.

Тема 12.3 Кузова и автосцепка пассажирских вагонов

Особенности конструкции кузова пассажирских вагонов и его технический осмотр.

Ударно-тяговые приборы пассажирских вагонов. Конструкция автосцепки СА-3 и беззазорного сцепного устройства БСУ-3. Порядок и контроль сцепления и расцепления вагонов, оборудованных беззазорным сцепным устройством БСУ-3.

Переходные площадки пассажирских вагонов. Термоизоляция и новая конструкция межвагонных переходов. Вагонный обтекатель, подножка телескопического типа; их назначение и устройство.

Практическое занятие №9

Изучение автосцепного устройства на полигоне. Выполнение замеров при помощи шаблона Холодова.

Практическое занятие №10

Изучение порядка сцепки межвагонных переходов вагонов нового поколения постройки ОАО «ТВЗ»; порядок эксплуатации подножек телескопического типа.

Тема 12.4 Тормозное оборудование

Тормозное оборудование пассажирских вагонов; его назначение и расположение на вагоне. Тормозное оборудование вагонов нового поколения производства ОАО «ТВЗ» и компании «Кнорр-Бремзе»: дисковые тормоза, магниторельсовый тормоз, противоюзные устройства и другие; их назначение и расположение.

Краткие сведения о периодическом осмотре и ревизии тормозного оборудования. Меры предупреждения заклинивания колесных пар. Полное и сокращенное опробование автоматических и электропневматических тормозов. Порядок оформления и выдачи «Справки об обеспечении поезда тормозами и исправном их действии» (форма ВУ-45). Стояночные тормоза; их устройство и действие. Признаки неисправностей тормозного оборудования.

Изучение основных положений Правил технического обслуживания тормозного оборудования и управления тормозами железнодорожного подвижного состава.

Порядок заявления и проведения контрольной проверки тормозов. Участие работников поездных бригад в проведении контрольной проверки тормозов.

Практическое занятие №11

Осмотр и ревизия тормозного оборудования на полигоне. Полное и сокращенное опробование автоматических и электропневматических тормозов, оформление «Справки об обеспечении поезда тормозами и исправном их действии» (форма ВУ-45). Применение стояночных тормозов при закреплении пассажирских вагонов. Видимые и звуковые сигналы торможения. Признаки неисправностей тормозного оборудования.

Порядок применения экстренного торможения (стоп-крана) для остановки пассажирского поезда в экстренных ситуациях.

Тема 12.5 Приводы подвагонных генераторов

Приводы подвагонных генераторов; назначение, типы, устройство, их содержание и эксплуатация.

Приводы подвагонных генераторов пассажирских вагонов: от торца шейки оси колесной пары, от средней части оси колесной пары. Наблюдение и уход за ними в пути следования. Устранение неисправностей приводов подвагонных генераторов.

Подготовка приводов в пунктах формирования и оборота. Осмотр приводов. Проверка болтовых соединений. Осмотр приводных и карданных валов. Регулировка муфт сцепления.

Уход за редукторами, карданными валами и муфтами сцепления. Смазка. Требования, предъявляемые к маслам; их хранение. Смазка для шлицевых соединений и шарниров карданных валов. Требования, предъявляемые к плоским и клиновым ремням. Порядок комплектации клиновых ремней, их замена. Осмотр и текущий ремонт.

Практическое занятие №12

Осмотр приводов подвагонных генераторов на полигоне.

Тема 12.6 Санитарно-техническое оборудование

Общая характеристика систем отопления пассажирских вагонов нового поколения. Система отопления – электрическая с жидкостным намерзающим теплоносителем.

Требования к отоплению пассажирских вагонов. Инструкция по техническому обслуживанию отопительной установки пассажирского вагона. Режимы отопления вагонов. Приборы для контроля за работой систем отопления.

Особенности холодного водоснабжения и снабжения питьевой водой в пассажирских вагонах нового поколения.

Водоснабжение вагонов. Комбинированный кипятильник непрерывного действия. Термоэлектрический охладитель питьевой воды.

Принцип действия системы холодного водоснабжения. Неисправности систем водоснабжения, их устранение.

Устройство систем горячего водоснабжения в современных пассажирских вагонах разных типов. Неисправности в системе горячего водоснабжения, их устранение.

Экологически чистые туалетные комплексы. Туалетные помещения пассажирских вагонов нового поколения. Биотуалеты, вакуумные туалеты различных модификаций.

Котлы отопления пассажирских вагонов, работающие на пеллетном топливе. Конструкция, режим работы.

Тема 12.7 Устройство и эксплуатация электрооборудования пассажирских вагонов

Системы низковольтного электрооборудования вагонов различных типов. Расположение подвагонного и внутривагонного оборудования. Заземление. Источники питания низковольтного электрооборудования. Электрические печи. Электрический калорифер.

Системы питания высоковольтного оборудования от контактного провода постоянного и переменного тока. Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона. Места расположения узлов аппаратов, их назначение. Нагревательные элементы комбинированного отопления. Конструкция, параметры, места расположения. Назначение приборов термоавтоматики. Режим работы электроотопления. Управление электроотоплением. Высоковольтные предохранители; порядок их замены, места расположения.

Технологический процесс подготовки высоковольтного оборудования вагонов перед отправлением в рейс, правила эксплуатации электрооборудования и в пути следования. Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона. Проверка оборудования. Проверка наличия напряжения в магистрали и уровня воды в котле. Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам. Порядок работы в вагонах с подключенным высоковольтным напряжением.

Практическое занятие №13

Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона. Проверка оборудования. Проверка наличия напряжения в магистрали и уровня воды в котле.

Тема 12.8 Электрические машины

Комплекс электроснабжения и расположение электрооборудования в пассажирском вагоне. Генераторы синхронные (ЭГВ.01.У1, ЭГВ.08.У1, ЭГВ.008.2), их назначение, принцип действия, технические характеристики и расположение на вагоне. Контроль за работой генератора по измерительным приборам.

Электрические двигатели постоянного тока; их назначение, устройство, места расположения на пассажирских вагонах различного типа. Преобразователи; их типы, назначение и устройство, места расположения в вагоне.

Неисправности электрических машин, их устранение. Наблюдение за работой электрических машин в пути следования. Техника безопасности и

пожарной безопасности при уходе за электрическими машинами. Особенности электрооборудования пассажирских вагонов нового поколения.

Тема 12.9 Аккумуляторные батареи

Типы вагонных аккумуляторных батарей, их назначение и расположение. Особенности эксплуатации аккумуляторных батарей в летнее время. Контроль за режимом зарядки и разрядки по измерительным приборам; возможные неисправности, причины взрыва газов в аккумуляторных ящиках батареи. Техника безопасности и пожарной безопасности при работе аккумуляторной батареи.

Практическое занятие №14

Осмотр аккумуляторной батареи, выявление признаков неисправностей. Контроль за режимом зарядки и разрядки по измерительным приборам.

Тема 12.10 Приборы регулирования, коммутации и защиты

Назначение, места расположения и работа регулятора напряжения генератора. Пломбирование. Контактторы, выключатели, переключатели, кнопки, тумблеры; их назначение, правила работы с ними. Неисправности и способы их устранения.

Приборы защиты от перегрузок, коротких замыканий, повышенного и пониженного напряжения (плавкие и автоматические выключатели – предохранители, реле напряжений). Места их расположения в вагоне. Порядок восстановления защиты и замены предохранителей. Недопустимость установки нестандартных предохранителей.

Тепловая защита электрокалорифера и двигателей. Действия проводника вагона при срабатывании всех видов защиты.

Тема 12.11 Системы сигнализации в пассажирском вагоне

Система контроля температуры нагрева букс (СКНБ); устройство и назначение. Порядок наблюдения за СКНБ. Устройство системы пожарной сигнализации.

Тема 12.12 Радиооборудование пассажирских вагонов

Устройство и принцип действия радиооборудования в пассажирских вагонах. Конструкция распределительных щитов (панелей управления), приемно-усилительной аппаратуры, преобразователей и антенного оборудования.

Связь с начальником поезда. Радиотрансляционная сеть. Включение. Объявления при отправлении и во время движения поезда.

Оборудование вагонов радиотрансляционной проводкой, громкоговорителями, промежуточными трансформаторами, регуляторами

громкости, междувагонными штепсельными радиосоединителями, антеннами. Принципиальная схема радиотрансляционного оборудования пассажирского поезда. Виды радиостанций, применяемых в пассажирских поездах.

Текущее содержание аппаратуры радиопункта. Периодичность осмотра и ремонта радиооборудования поездного радиовещания. Проверка действия аппаратуры и устройства электропитания; устранение мелких повреждений.

Наиболее характерные неисправности радиооборудования; их обнаружение и устранение. Радиопомехи и их устранение.

Правила безопасности при работе на крыше, под вагоном; при работе с междувагонными соединениями и преобразователями.

Практическое занятие №15

Тема 12.13 Освещение

Виды освещения. Нормы освещенности. Напряжение и частота тока в люминесцентном освещении. Порядок замены ламп. Неисправности освещения, способы их устранения. Принцип работы и устройство индивидуальных статических преобразователей.

Тема 12.14 Аварийные режимы

Работа аварийного энергоснабжения. Узлы аварийного электроснабжения. Порядок его включения. Междувагонные низковольтные соединения.

Передача аварийного питания от соседнего вагона. Штепсель и розетки аварийной подвагонной магистрали. Порядок подключения к соседнему вагону и количество подключенных вагонов. Режимы работы освещения, вентиляции и других потребителей при аварийном питании. Положение пакетных переключателей на распределительном щите (шкафу) при аварийных режимах. Осмотр и ремонт приборов аварийного электроснабжения.

Тема 12.15 Распределительные щиты и шкафы

Лицевые панели распределительных щитов и шкафов. Приборы управления и защиты, установленные на них. Пломбирование. Щиты и шкафы в вагонах различных типов. Аварийные кнопки. Обесточивание генератора. Кнопки восстановления. Недопустимость загромождения прохода к щитам и шкафам и наличия внутри них посторонних предметов.

Тема 12.16 Нагревательные приборы

Места расположения нагревательных приборов. Правила их включения. Контроль за работой нагревательных приборов. Нагревательные элементы комбинированного электрического и угольного отопления. Места расположения.

Электрические цепи напряжением 3000 В и 380 В; места расположения. Заземление. Декоративные решетки, воздухообмен. Электрический калорифер.

Термоавтоматика и электроотопление.

Правила эксплуатации электрооборудования, кипятильников и других потребителей электроэнергии.

Тема 12.17 Установки кондиционирования воздуха

Модели кондиционеров, установленные в пассажирских вагонах нового поколения. Установка кондиционирования воздуха, выполненная в моноблочном подкрышном исполнении.

Принцип действия систем кондиционирования воздуха в пассажирских вагонах различных типов. Расположение узлов установки кондиционирования воздуха на вагоне. Режимы работы установок кондиционирования воздуха разных типов.

Контроль за работой установки кондиционирования воздуха.

Техническое обслуживание установок кондиционирования воздуха.

Тема 12.18 Техническое обслуживание электрооборудования пассажирских вагонов

Особенности приемки электрооборудования вагонов в пунктах формирования перед рейсом. Эксплуатация электрооборудования в пути следования. Неисправности электрооборудования, причины их возникновения, способы устранения.

Типовой технологический процесс подготовки электрического оборудования вагонов перед отправлением в рейс. Техническое обслуживание ТО-1. Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона (межвагонные соединения, высоковольтный ящик, заземление). Проверка работоспособности оборудования (напряжения аккумуляторной батареи, отсутствия замыкания на корпус). Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам, контролирующим температуру воды в котле, температуру воздуха внутри вагона, подаваемого вентиляционным агрегатом. Техника безопасности и пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.

Раздел 14 Консультации, итоговая аттестация

Индивидуальные консультации по программе модулей 4,5,6,7 и 9.

Оценка уровня освоения программы слушателями. Анализ качества обучения.

Раздел 2
Производственная практика

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Инструктаж по охране труда и технике безопасности	4
1.2	Практическое ознакомление с устройством пассажирских вагонов формирования АО «ФПК»	8
1.3	Экипировка, приемка, подготовка к рейсу и сдача пассажирских вагонов	10
1.4	Работа в качестве дублера начальника поезда	50
	ИТОГО:	72

Содержание работ

1.1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности

Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности на предприятии; применение средств техники безопасности и индивидуальной защиты.

Ознакомление с действующими инструкциями по пожарной безопасности в пассажирских поездах, причинами возникновения пожаров в пассажирских поездах; классификацией взрывоопасных и пожароопасных помещений; тепловыми, полуавтоматическими и автоматическими средствами предупреждения пожаров; системой пожарной сигнализации в пассажирских вагонах, мерами пожарной безопасности при техническом обслуживании и ремонте и способами ликвидации пожара имеющимися средствами пожаротушения.

1.2 Практическое ознакомление с устройством пассажирских вагонов формирования АО «ФПК»

Практическое ознакомление с различными типами современных пассажирских вагонов, их устройством и оборудованием: ходовыми частями вагонов, системами отопления и водоснабжения, принудительной вентиляцией, приборами освещения, холодильными установками и кондиционерами воздуха, электрооборудованием, электроосвещением, с приводами генераторов, тормозов, системой управления и диагностики состояния оборудования пассажирского вагона; аудио-, видео-, информационной системой.

1.3 Экипировка, приемка, подготовка к рейсу и сдача пассажирских вагонов

Технологический процесс подготовки и экипировки пассажирского поезда в рейс.

Участие в приемке и подготовке пассажирского поезда в рейс, Проверка санитарно-технического состояния пассажирского вагона и обеспеченности вагона водой, а зимой и топливом. Проверка состояния отопления, вентиляции, водоснабжения и электроосвещения; исправности поручней, переходных площадок, тамбурных входных площадок, дверей и дверных замков по всему вагону; наличия пломб на стоп-кранах и рукоятках привода аварийных выходов; исправности пожарных кранов и наличия шлангов в котельном отделении и туалетах; действия ручного тормоза; исправности внутреннего оборудования.

Контроль за заправкой водой вагона. Сорта, марки и внешние признаки топлива, применяемого для отопления пассажирских вагонов. Нормы расхода топлива. Организация снабжения топливом вагона. Порядок выписки, получения и доставки топлива в вагоны.

Проверка зарядки аккумуляторных батарей под нагрузкой и по показаниям измерительных приборов, проверка исправности потребителей тока, осмотр и проверка предохранителей, исправности работы хвостовых сигнальных фонарей.

Порядок и нормы обеспечения пассажирских вагонов съемным инвентарем, постельными принадлежностями, мылом, моющими и дезинфицирующими средствами, туалетной бумагой, уборочным инвентарем, аптечкой первой медицинской помощи.

Сдача вагонов после возвращения из рейса; проверка сдачи постельных принадлежностей, инвентаря и оставшихся (нереализованных) продуктов чайной торговли.

Составление заявок на устранение неисправностей, выявленных в пути следования. Отчет о поездке начальнику резерва, начальнику вагонного участка.

1.4 Работа в качестве дублера начальника поезда

Работа в качестве дублера начальника поезда под руководством действующего начальника поезда.

6.ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ

6.1. Общие положения

Реализация рабочей программы ПК проходит в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данное направления деятельности, Профессиональным стандартом «Начальник пассажирского поезда»

При обучении применяются различные виды занятий — лекции, практические занятия. При этом используются технические средства, способствующие лучшему теоретическому и практическому усвоению программного материала: видеофильмы, компьютеры, мультимедийные программы.

Для закрепления изучаемого материала проводится тестирование. Основные методические материалы размещаются на электронном носителе для последующей выдачи слушателям.

6.2. Организационные условия

Для обучения слушателей системы дополнительного профессионального образования институт располагает достаточной материальной базой.

При реализации программ используется учебно-производственная база института, которая оснащена самым современным оборудованием и новейшими техническими средствами обучения.

Кроме того, что слушатели ЦДПО в процессе обучения обеспечиваются необходимой нормативно-справочной и учебно-методической литературой, информационными материалами, они имеют возможность пользоваться научно-технической библиотекой, имеющей читальный зал с книжным фондом более 171 тысячу экземпляров.

Желающие в свободное от учебы время могут под руководством опытных тренеров заниматься в спортивном и тренажерном зале института

Социальная инфраструктура жизнеобеспечения слушателей включает в себя общежитие гостиничного типа на 48 номеров (16 трехместных) оборудованы телевизорами, холодильниками необходимой посудой. Новым мягким инвентарем. Общежитие расположено в непосредственной близости с учебными корпусами, буфет в 1 корпусе.

Каждую неделю в свободное от учебы время для слушателей проводится экскурсия по городу Челябинску, организуются культпоходы в театры, музеи.

6.3. Педагогические условия

Занятия в ЦДПО ведут высококвалифицированные преподаватели ЧИПС, УрГУПС других ВУЗов города, руководители и специалисты ОАО «РЖД», АО «ФПК».

6.4. Материально – техническое обеспечение

Для слушателей курсов повышения квалификации начальников пассажирских поездов оборудовано 4 учебных аудиторий. Из них 1 компьютерный класс. Все аудитории оборудованы видеопроекторами и мультимедийными средствами. Практические занятия для данной категории слушателей проводятся на предприятиях АО «ФПК».

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория (ауд.124,3,125)	лекции	компьютер, мультимедийный проектор, экран, доска
Компьютерный класс (ауд.219)	практические занятия	10 компьютеров, один сервер, обучающе-контролирующая система «Black board»

7. ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ

– экзамен

8.ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

8.1. Процедура итоговой аттестации

Контроль качества освоения программы повышения квалификации включает в себя проведение экзамена по билетам. Содержание билета формируется по темам: общие требования по курсу «Организация работы начальников пассажирских поездов в современных условиях. Профессиональные компетенции начальника поезда» Экзаменационный билет включает в себя три вопроса. Оценка качества освоения программы повышения квалификации осуществляется в письменной форме на основе системы «пятибалльной».

Билеты для экзамена слушателей утверждаются руководителем ЦДПО.

8.2 Перечень вопросов для подготовки к итоговой аттестации

1. Нормативные акты, регулирующие дисциплину работников железнодорожного транспорта.
2. Виды рабочего времени, времени отдыха, оплата труда.
3. Тарифы, сборы и платы. Понятие о стоимости проезда. Формирование цены «билета» и «плацкарты».
4. Программа динамического ценообразования. Бонусные программы, скидки.
5. Тарифы на перевозку багажа, грузобагажа.
6. Виды проездных документов. Условные обозначения информации о дополнительных услугах.
7. Порядок оформления и возврата билетов.
8. Оформление проездных документов для пассажиров с ограниченными способностями.
9. Понятие «электронный билет». Услуга «электронный билет». Услуга электронной регистрации.
10. Технология посадки пассажиров с использованием УКЭБ, АСКПП, МАСКПП.
11. Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами.
12. Основные положения Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте и Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте.
13. Условия проезда детей.
14. Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади.
15. Дефекты оформления проездных документов.
16. Система управления качеством оказания услуг. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах.
17. Внешний и внутренний имидж компании. Основы бренд-ориентированного поведения персонала.
18. Понятие корпоративного имиджа.
19. Миссия ОАО «ФПК». Политика в области качества. Ценности ОАО «ФПК».
20. Основные виды деятельности компании. Услуги, предоставляемые ОАО «ФПК».
21. Требования к поездной бригаде, связанные с обеспечением безопасности перевозки пассажиров.
22. Действия начальника поезда при обнаружении забытых вещей.
23. Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным мягким имуществом.
24. Права пассажиров во время проезда по железным дорогам.
25. Требования к начальнику поезда при посадке/высадке.
26. Маломобильные группы населения: понятие, виды. Требования к

- обслуживанию маломобильных групп населения.
27. Организация обратной связи с пассажирами. Совершенствование работы на основе обратной связи.
28. Формирование чувства корпоративной этики, ответственности, лояльности. Кодекс корпоративной этики работников ОАО «ФПК»
29. Формирование навыков клиентоориентированного поведения работников поездных бригад.
30. Мотивация профессиональной деятельности. Определение мотивации как процесса. Индивидуальные особенности, влияющие на мотивацию.
31. Порядок особого контроля за следованием пассажирских поездов на инфраструктуре ОАО «РЖД».
32. Анализ состояния безопасности движения в ОАО «ФПК».
33. Виды опасности. Классификация опасных грузов.
34. Меры по обеспечению безопасности движения.
35. Основные нормативные правовые документы, регламентирующие требования пожарной безопасности.
36. Особенности пожарной безопасности на предприятиях ОАО «ФПК».
37. Порядок действий работников при пожаре. Обязанности работников при обнаружении признаков пожара.
38. Управление сервисным обслуживанием пассажиров.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Федеральный закон Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Федеральный закон Российской Федерации от 10.03.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».
4. Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2007 №16-ФЗ «О транспортной безопасности».
5. Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 25.06.2012, 23.07, 27.09, 25.11, 28.12.2013, 04.06, 21.07, 22.10.2014).
6. Федеральный закон РФ от 30.12.2001 № 195-ФЗ «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» (с изм. От 24.07.2007 № 212-ФЗ, от 02.10.2007 № 225-ФЗ).
7. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 №2-ФЗ, 30.12.2001 №196-ФЗ, 22.08.2004 №122-ФЗ, 02.11.2004 №127-ФЗ, 02.12.2004 №171-ФЗ,

27.07.2006 №140-ФЗ, 06.10.2006 №160-ФЗ, 25.11.2006 №193-ФЗ,
25.10.2007 №234-ФЗ, 23.07.2008 №160-ФЗ, 03.06.2009 №121-ФЗ,
23.11.2009 №261-ФЗ).

8. Федеральный закон РФ от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности».
9. Федеральный закон РФ от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму».
10. Федеральный закон РФ от 09.07.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».
11. Федеральный закон РФ от 28 декабря 2013 г. N 426-ФЗ «О специальной оценке условий труда».
12. Указ Президента РФ №116 от 15.02.2006 г. «О мерах по противодействию терроризму».
13. Указ Президента РФ №403 от 31.03.2010 г. «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте».
14. Распоряжение Правительства РФ от 10.06.2010 №1285-р (в редакции распоряжения Правительства от 20.12.2012 г. №2341-р) «Комплексная программа обеспечения безопасности населения на транспорте».
15. Распоряжение Правительства РФ от 05.11.2009 №1653-р «Перечень работ, непосредственно связанных с обеспечением транспортной безопасности».
16. Постановление Правительства РФ от 10.12.2008 № 940 «Об уровнях безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств и о порядке их объявления (установления)».
17. Приказ МТ РФ, ФСБ РФ, МВД РФ от 05.03.2010 N 52/112/134 «Об утверждении перечня потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств».
18. Приказ МТ РФ от 16.02.2011 № 56 «О порядке информирования субъектами транспортной инфраструктуры и перевозчиками об угрозах совершения и совершении актов незаконного вмешательства на объектах транспортной инфраструктуры и транспортных средствах».
19. Приказ МТ РФ от 08.02.2011 № 43 «Требования по обеспечению транспортной безопасности, учитывающие уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта».
20. Распоряжение Правительства РФ от 05.11.2009 №1653-р «Положение об организации расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта на инфраструктуре ОАО «РЖД», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 08.05.2015 №1185р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 13.09.2016 №1882р).

- 21.«Положение о порядке расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта, событий» утв. приказом Минтранса России от 25.12.2006 №163.
- 22.Приказ Министерства транспорта РФ от 05.11.2008 г. №180 «О внесении изменений в приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 25.12.2006 г. №163».
- 23.Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Минтранса России от 21.12.2010 г. № 286 (в ред. Приказов Минтранса России от 12.08.2011 г., № 162 от 04.06.2012 г., № 164 от 13.06.2012 г.)
- 24.Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозке пассажиров».
- 25.Правила электробезопасности для работников ОАО «РЖД» при обслуживании электрифицированных железнодорожных путей утвержденные Распоряжением. Распоряжение ОАО «РЖД» от 03.07.2008 г. № 12176, в редакции Распоряжения ОАО «РЖД» от 27.05.2011 г. № 1158р.
26. Распоряжение ОАО «ФПК» от 15.08.2011 г. №698р «Об организации проверки знаний требований безопасности движения поездов работников открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».
- 27.Распоряжение ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 года № 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 «Федеральная пассажирская компания» от 27.12.2013 №1616р).
- 28.Распоряжение ОАО «РЖД» от 28 января 2013 г. №197р «Об утверждении стратегии обеспечения гарантированной безопасности и надежности перевозочного процесса в холдинге «РЖД».
- 29.Распоряжение ОАО «РЖД» от 26.03.2013 г. №731р «О проведении аттестации работникам ОАО «РЖД», производственная деятельность

- которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».
30. Распоряжение ОАО «РЖД» от 06.10.2011 №2710р «Об организации работы по выполнению требований предписаний МЧС России в области пожарной безопасности».
 31. 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», утвержденные Постановлением Правительства РФ от 02.03.2005 г. № 111 (в ред. Постановления Правительства РФ от 14.12.2006 №767, с изм., внесенными Решением Верховного Суда РФ от 21.02.2007 № ГКПИ06-1433).
 32. «Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» до 2030 года».
 33. «Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом», утв. приказом Минтранс России от 19.12.2013 № 473 (зарегистрирован в Минюсте РФ 24.07.2014, регистрационный № 33244).
 34. Письмо ОАО «ФПК» ИСХ №9732/ФПК от 12.09.2014 «О провозе животных».
 35. Стандарт ОАО «Федеральная пассажирская компания» СТО ФПК 1.05.006-2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания, утв. распоряжением ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 18.06.2012 №650.
 36. Изменение №1 в СТО ФПК 1.05.006-2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 18.02.2013 № 174р.
 37. Профессиональный стандарт Начальник пассажирского поезда (Приказ от 19.01.2017г.).
 38. Распоряжение от 12.04.2012 № 751 О формировании бренд-ориентированного поведения персонала холдинга ОАО «РЖД».
 39. Распоряжение ОАО «ФПК» от 27.11.2014 № 1382р «О внедрении Порядка посадки пассажиров в поезда дальнего следования формирования АО «ФПК» по электронным проездным документам (билетам), оформленным в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» через веб-систему ООО «УФС».

40. Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами, утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 14.11.2013 № 1382р.
41. Регламент действий работников поездных бригад по недопущению правонарушений в поездах и оперативному реагированию при их совершении, утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 21.06.2010 № 371р.
42. Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок, утв. приказом Минтруда России от 24.07.2013 № 328н.
43. «Правила технической эксплуатации электроустановок потребителей», утв. приказом Минтруда России от 13.01.2003 №6.
44. Распоряжение ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 года № 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 «Федеральная пассажирская компания» от 27.12.2013 № 1616р).
45. Распоряжение ОАО «ФПК» от 01.04.2014 г. №391р «О Положении о проведении аттестации работников открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».
46. Распоряжение ОАО «ФПК» от 04.02.2011 №44о «Об использовании проездного документа для проезда пассажиров в поезде дальнего следования формы ЛУ-10д».
47. Инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона (распоряжение ОАО «РЖД» от 24.05.2007 №959р).
48. Распоряжение ОАО «ФПК» от 23.11.2011 №1142 «О введении Единого регламента информирования пассажиров в поездах открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».
49. Распоряжение ОАО «ФПК» от 28.10.2014 №1243р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами».
50. Распоряжение ОАО «ФПК» от 03.07.2013 №819р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами».

51. Распоряжение ОАО «ФПК» от 23.05.2011 №409р «Об утверждении Типового положения о дополнительном премировании работников ОАО «ФПК» за получение доходов по прочим видам деятельности».
52. Отраслевые правила МПС России от 20.11.2002. № ПОТ РО-13153-ЦЛ-923-02 «Отраслевые правила по охране труда в пассажирском хозяйстве федерального железнодорожного транспорта».
53. Типовая инструкция МПС России от 26.01.2000 г. № ТОИ Р-32-ЦЛ-733-2000 «Типовая инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона».
54. Правила МПС РФ от 11.10.1992 г. № ПП БО-109-92 «Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте», с изменениями на 6.12.2001 г.
55. Инструкция МПС России от 04.04.1997 г. № ЦЛ-ЦУ0-448 «Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов» (в ред. Указания МПС от 04.10.2001 № Е-1672у).
56. Распоряжение ОАО «ФПК» от 17 августа 2010 г. № 698р «О введении Регламента предоставления информации и выезда на расследование несчастных случаев на производстве акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».
57. Распоряжение ОАО «ФПК» от 21.11.2011 № 1108р «Об утверждении комплекта технологической документации «Типовой технологический процесс подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс».
58. Распоряжение ОАО «РЖД» от 28.04.2007г. № 768р «Об утверждении регламента взаимодействия участников процесса организации сервиса обслуживания пассажиров в поездах ОАО «РЖД».
59. Распоряжение ОАО «ФПК» от 29.09.2010 № 865р «О Политике в области качества». Цели и области качества.
60. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 1.15.002-2012) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Общие положения», Утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 28.12.2012 г. № 2744р.
61. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 1.15.012-2013) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Порядок аттестации рабочих мест по условиям труда», Утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 15.08.2013 г. № 1775р.
62. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 1.15.011-2010) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Организация обучения», Утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 14.12.2010 г. №2576р.

63. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 15.013-2011) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД» Организация контроля и порядок его проведения», Утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 28.05.2012 г. № 1039р.
64. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 1.15.009-2014) «Система управления пожарной безопасности в ОАО «РЖД». Основные положения» Утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 10.01.2014 г. № 13р.
65. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 15.013-2011) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Электрическая безопасность. Общие положения», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 13.09.2011 г. № 2003р.
66. Стандарт ОАО «РЖД» - (СТО РЖД 03.001-2014) «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров», утвержденный Распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2014г. № 3102р.
67. Отраслевой стандарт «Стандартизация в обслуживании населения на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в фирменных поездах». ОСТ 32.24-93 (В ред. Указанный МПС России от 11.09.96 № М-807у, от 05.02.1999 №55у от 31.01.2000 №11у и Распоряжения МПС от 12.09.2001 № 83р).
68. СТО ФПК 1.15.001-2014 «Система управления охраной труда в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания». Общие положения».
69. СТО «ФПК» 1.15.003-2013 «Система управления охраной труда в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания». Электрическая безопасность. Общие положения».
70. Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03 с изменениями и дополнениями СП 2.5.2598-10 (утв. Постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 16 апреля 2010 г. №24).
71. Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП-2.5.2775-10 (Постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 22 ноября 2010 г. № 152).
72. Типовой технологический процесс подготовки и экипировки пассажирских вагонов в рейс МПС ТК-140.

73. Приказ ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 10.11.2010 №282 «О мерах по обеспечению безопасности движения в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».
74. Расследование несчастных случаев на производстве. Положение об особенностях организации расследования несчастных случаев на производстве в ОАО «РЖД», утвержденное Распоряжением ОАО «РЖД» от 09.11.2012 г. № 2262р.
75. Регламент организации работы резервов проводников Федеральной пассажирской дирекции – филиала ОАО «Российские железные дороги», утвержденный распоряжением генерального директора ФПД от 11.12.2006г. № 238.
76. Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденный Распоряжением ОАО «РЖД» от 24.04.2014 № 1016р.
77. Регламент выхода в город и возвращения на состав работников поездных бригад в пунктах оборота, утвержденный вице-президентом ОАО «РЖД» М.П.Акуловым от 26.08.2009.
78. Факсограмма №ИСХ-5729/ФПК от 22.11.2010 «Разъяснение по экономической ответственности».
79. Положение об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта, непосредственно связанных с движением поездов (Приказ МПС России от 5 марта 2004 г. № 7; в ред. Приказа Минтранса РФ от 28.03.2007 N 35, с изм., внесенными решением Верховного Суда РФ от 19.01.2006 № ГКПИ05-1506).
80. Положение об организации обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», утв. Распоряжением ОАО «ФПК» от 30.11.2010 № 1144р.
81. Правила технического обслуживания тормозного оборудования и управления тормозами железнодорожного подвижного состава, утвержденные Советом по железнодорожному транспорту государственных участников Содружества (приложение №40, протокол №60 от 06-07.05.2014), вводимые в действие с 01.01.2015 г. распоряжением ОАО «РЖД» от 03.09.2014 г. № 2071р.


82. Правила по эксплуатации тормозов подвижного состава железных дорог, утвержденные 48 Советом по железнодорожному транспорту государственных участников Содружества, протокол № 48 от 29-30.05.2008 г.
83. Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 № 1835р.
84. Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24.04.2014 № 1016р.
85. Кодекс корпоративной этики, утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 17.08.2010 № 706р.
86. Приказ АО «ФПК» от 13.02.2015 № 43 «О форменной одежде работников ОАО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров» (в редакции приказа ОАО «ФПК» от 28.08.2014 № 310).
87. Распоряжение ОАО «ФПК» от 16.06.2014 № 716р «О составе комплекса сервисных услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах фирменных поездов и вагонах повышенной комфортности нефирменных поездов формирования ОАО «ФПК».
88. Памятка поездной бригаде при обслуживании поезда машинистом локомотива без помощника машиниста (распоряжение ОАО «ФПК» от 03.07.2012 № 746р)».
89. Аксюшин В.П., Сагайдак А.А. Основы пожарной безопасности в пассажирских поездах. М.: Желдориздат, 2001.
90. Каменская Е.Н. Психология и этика делового общения. – Ростов н/Д: Феникс, 2004.
91. Климов С.Н., Игнатов В.С., Латышева Н.А. Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования. Учебное пособие. – М.: Маршрут, 2005.
92. Шейнов В.П. 12 секретов успеха-М.: ИНФРА- М. 2001 (серия «Секреты менеджмента»)
93. Иловайский Н.Д., Киселев Н.С. Сервис на транспорте (железнодорожном). М.: Маршрут, 2003.
94. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. –М., 2005 г.
95. Быков Б.В., Конструкция пассажирских вагонов. Учебное пособие для студентов вузов, техникумов, колледжей и учащихся образовательных

- учреждений ж.д. транспорта, осуществляющих начальную профессиональную подготовку. М.: УМК МПС, 2002.
96. Храпенков Г.А., Электрические аппараты и цепи пассажирских вагонов. Учебное пособие для студентов вузов, техникумов, колледжей и учащихся образовательных учреждений ж.д. транспорта, осуществляющих начальную профессиональную подготовку. М.: «Маршрут», 2003.
97. Асадченко В.Р., Автоматические тормоза подвижного состава железнодорожного транспорта. Учебное пособие для студентов вузов, техникумов, колледжей и учащихся образовательных учреждений ж.д. транспорта, осуществляющих начальную профессиональную подготовку. М.: УМК МПС, 2002.
98. Егоров В.П., Устройство и эксплуатация пассажирских вагонов (для проводников). М.: Маршрут, 2004.
99. Ключкова Е.А. Охрана труда на железнодорожном транспорте. М.: Маршрут, 2005.
100. Ключкова Е.А. Действия в чрезвычайных ситуациях: учебное пособие. –М.: ГОУ УМЦ по образованию на ж/д транспорте, 2010.
101. Ключкова Е.А. Охрана труда на железнодорожном транспорте. Электронная версия учебника. (ЗМБ). М.: УМЦ по образованию на ж/д транспорте, 2004.
102. Семищенко В.Н. Пассажирские перевозки: Пособие для проводника пассажирского вагона. М.: Маршрут, 2005.
103. Памятка поездным бригадам пассажирских поездов по действиям в нестандартных ситуациях М., 2002.
104. Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров. М.: ФПД, 2006.
105. Спутник проводника (этика, имидж, служебный этикет, культура обслуживания, психология, конфликтные ситуации), ФПД ОАО «РЖД», 2007 г.
106. Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров. М.: ФПД, 2006.
107. Каталог. Вагоностроительный завод Тверь. Т.: 2005
108. Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с установкой кондиционирования воздуха, модель 61-4179, ОАО «Тверского вагоностроительного завода». Тверь, 1999.

- 109.Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с креслами для сидения, модель 61-4170 ОАО «Тверского вагоностроительного завода». Тверь, 2001.
- 110.Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с установкой кондиционирования воздуха, модель 61-4179, ОАО «Тверского вагоностроительного завода», Тверь 1999.
- 111.Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного СВ, модель 61-4174, ОАО «Тверского вагоностроительного завода». Тверь, 2000.
- 112.Методические рекомендации по учету постельного белья, другого съемного имущества пассажирских вагонов и продуктов чайной торговли от 31.10.2000 г. № ЦФС-9-134. М.: Желдортранс, 2000.

Составители программы и согласующие

Составители программы

Должность	ФИО	Дата	Подпись
Заведующая учебно-методическим отделом	Губская С.А.	01.09.2017	

Согласующие

Должность	ФИО	Дата	Подпись
Специалист ЦДПО	Зырянова В.Г.	01.09.2017	