

Федеральное агентство железнодорожного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
«Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ФГБОУ «УМЦ ЖДТ»

О.В. Старых

2016 г.

Дополнительная профессиональная программа
повышения квалификации

«ОБСЛУЖИВАНИЕ ПассаЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ»

Москва, 2016



ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
**«УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ПО ОБРАЗОВАНИЮ
НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ»**

Бакунинская ул., д. 71, Москва, 105082
Тел./Факс. (495) 739-00-30
E-mail: info@umczdt.ru www.umczdt.ru

(ФГБУ ДПО «УМЦ ЖДТ»)
ОКПО 44473455, ОГРН 1037739127535
ИНН/КПП 7717087897/770101001

**Дополнительная профессиональная программа (повышение квалификации)
Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте**

Адресация программы: работники железнодорожного транспорта
Количество часов: 72 ак. ч.
Форма обучения: очно-заочная

Анонс программы:

Модуль 1. Нормативно-правовая база деятельности железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок. Охрана труда и безопасность движения на железнодорожном транспорте.

- Нормативно-правовая база деятельности железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок.
- Правовое регулирование вопросов охраны труда в РФ. Основы управления охраны труда.
- Общие вопросы обеспечения транспортной безопасности.
- Документоведение. Правила работы с документами.

Модуль 2. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров.

- Организация пассажирских перевозок. Принципы организации пассажирских перевозок. Управление пассажирскими перевозками.
- Технологический процесс работы вокзала. Обслуживание пассажиров на вокзале. Должностные обязанности работников вокзала.
- Общие сведения о пассажирских железнодорожных тарифах. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров на вокзале. Проездные и перевозочные документы.
- Правила обслуживания и условия перевозок пассажиров. Контроль за осуществлением пассажирских перевозок.

Модуль 3. Этика и культура обслуживания.

- Служебный этикет и культура обслуживания.
- Правила поведения работника, обслуживающего пассажиров на железнодорожном транспорте.

Итоговая аттестация – экзамен.

По окончании курсов выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Контакты:

ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»

Тел.: +7(495)739-00-30, доб.: 126, 181, 182

Бессонова Юлия Владимировна

e-mail: kpk.umczdt@yandex.ru

1. Общая характеристика программы

1.1 Цель Дополнительной профессиональной программы повышения квалификации

Настоящая программа предназначена для повышения квалификации работников железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров на вокзалах.

Реализация программы повышения квалификации направлена на совершенствование компетенций, необходимых для профессиональной деятельности и повышения профессионального уровня в рамках имеющейся у слушателя квалификации.

Повышение квалификации проводится в целях обеспечения соответствия уровня профессиональных знаний и навыков работников Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО «РЖД» требованиям, предъявляемым к занимаемым ими должностям, а также в целях получения работниками новых знаний и навыков, связанных с изменениями технологических процессов, вводом новых технических средств.

Нормативный срок обучения 72 часа, из них: лекционных - 44 часа, практических занятий – 24 часа; самостоятельная работа - 4 часа.

1.2. Программа разработана в соответствии с требованиями:

-Приказа Минобрнауки России от 1.07.13 №499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;

-Письма Минобрнауки от 09.01.2014г.№2 «Об утверждении порядка применения организациями, осуществляющими образовательную деятельность, электронного обучения, дистанционных образовательных технологий при реализации образовательных программ»;

-Письма Минобрнауки России от 30 марта 2015г. №АК-821/06 «О направлении методических рекомендаций по итоговой аттестации слушателей»;

-Письма Минобрнауки России от 21 апреля 2015г. № ВК-1013/06 « О направлении методических рекомендаций по реализации дополнительных профессиональных программ с использованием дистанционных образовательных технологий электронного обучения и в сетевой форме»;

-Устава ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»;

-Локальных актов, касающихся образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам ФГБОУ «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»;

-Содержание ДПП ПК и отдельных ее структурных компонентов (модулей) направлено на достижение целей повышения квалификации и планируемых результатов;

1.3. Планируемые результаты подготовки обучаемых кадров

1.3.1 Слушатель в результате освоения дополнительной программы «Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте» должен:

Уметь:

- Самостоятельно работать с автоматизированными подсистемами билетно-кассовых операций, нормативно-справочной информации и справочно-информационного обслуживания пассажиров;

- Документально оформлять все необходимые операции;

- оформлять финансовую документацию, соблюдая правила хранения документов;

- оформлять по требованию пассажиров письменные справки о прибытии и опоздании пассажирского транспорта;

- анализировать характер выдаваемых справок и вносить предложения по совершенствованию работы справочной службы и улучшению культуры обслуживания пассажиров;

разрабатывать план мероприятий по совершенствованию и качественному обслуживанию пассажиров на железнодорожном транспорте.

Знать:

- положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта;

- приказы, инструкции, методические, нормативные и другие руководящие материалы, касающиеся административно-хозяйственного обслуживания пассажирских перевозок;

- Устав железных дорог, нормативно-правовые акты, положения, инструкции в области обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте;

- правила перевозок и порядок оформления документов;

- тарифы, порядок расчета стоимости проезда;

- схемы расположения мест в вагонах;

- расписание движения поездов;

- инструкции по получению, хранению и сдаче денежных средств;

- правила взаимодействия с клиентами;

- технологию обработки проездных и перевозочных документов;

- организацию информационно-справочной работы;

- правила пользования средствами связи;

- расписание движения пассажирских поездов;

- этику общения с клиентурой (пассажирами);

- правила пользования залами ожидания;

- методы повышения эффективности обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.

1.3.2 Компетенции работников, развиваемые в результате освоения программы

Результатом освоения программы курсов повышения квалификации является овладение слушателями видами

профессиональной деятельности, в том числе профессиональными (ПК) и общими (ОК) компетенциями:

Таблица 1. Общие и профессиональные компетенции, получаемые в ходе прохождения курсов повышения квалификации

Код	Наименование результата обучения
I	2
ПК 1	Организовывать работу персонала по планированию и организации перевозочного процесса
ПК 2	Обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно-правовых документов
ПК3	Организовывать работу персонала по технологическому обслуживанию перевозочного процесса
ПК 4	Оформлять и продавать проездные и перевозочные документы на железнодорожном транспорте
ПК 5	Выполнять операции по осуществлению перевозочного процесса с применением современных информационных технологий управления перевозками.
ПК 6	Обслуживать пассажиров в вагоне пассажирского поезда внутреннего и международного сообщения в пути следования.
ПК 7	Обеспечивать безопасную посадку и высадку пассажиров
ПК 8	Обеспечивать комфортность и безопасность проезда пассажиров в вагоне
ПК 9	Выполнять операции по организации обслуживания пассажиров при помощи автоматизированных систем и подсистем управления железнодорожным транспортом
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество
ОК 3	Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.
ОК 4	Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития
ОК 5	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 6	Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями
ОК 7	Брать на себя ответственность за работу членов команды (подчиненных), результат выполнения заданий.
ОК 8	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации
ОК 9	Ориентироваться в условиях частой смены технологий в профессиональной деятельности

Требования к уровню подготовки слушателей, на которых рассчитана программа

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование. Работники Дирекции железнодорожных вокзалов - филиала ОАО «РЖД» должны владеть базовыми знаниями, умениями и навыками. Повышать уровень профессиональных компетенций, отвечать требованиям, предъявляемым к занимаемым ими должностям, а также в целях получения работниками новых знаний и навыков, связанных с изменениями - технологических процессов, вводом новых технических средств в области обслуживания пассажиров.

2. Учебный план

Учебный план включает в себя 3 модуля, рассчитан на 72 часа (лекции - 40 часов, практические занятия - 28 часов, самостоятельная работа - 4 часа).

№ п/п	Наименование модулей	Всего часов	В том числе		
			лекции	практические занятия	самостоятельная работа
1	Нормативно- правовая база деятельности железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок. Охрана труда и безопасность движения на железнодорожном транспорте	20	12	6	2
2	Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров	30	20	8	2
3	Этика и культура обслуживания	18	8	10	-
4	Итоговый контроль знаний	4	-	4	-
5	Всего	72	40	28	4