

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 21.09.2023 15:48:41

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения
высшего образования

САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

в г. Саратове

филиал СамГУПС в г. Саратове

УТВЕРЖДАЮ:

СОГЛАСОВАНО:

Директор филиала СамГУПС

в г. Саратове



Чирикова

20 22 г.

Начальник Приволжского филиала



Д.В. Татаринцев

20 22 г.

ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБУЧЕНИЕ

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ ПО
ПРОФЕССИИ:**

«ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»

Саратов

АННОТАЦИЯ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО МОДУЛЯ

Общие сведения о железнодорожном транспорте. Взаимодействие ОАО «РЖД» с другими видами транспорта Российской Федерации. Инфраструктура железнодорожного транспорта. Организация движения поездов на железнодорожном транспорте. Подвижной состав железных дорог.

Основные положения правил внутреннего трудового распорядка (рабочее время, время отдыха). Дисциплина труда, виды ответственности. Корпоративная система оплаты труда в компании. Коллективный договор. Корпоративная пенсионная система работников. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД», АО «ФПК» (основные принципы). Сервисный портал работника ОАО «РЖД».

Основные нормативные документы, регламентирующие работу железнодорожного транспорта. Основные положения документов:

приказа Минтранса России от 21 декабря 2012 г. № 286 «Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации» (с приложениями) как основного документа, содержащего нормы и требования к железнодорожному транспорту;

Федерального закона Российской Федерации от 10 января 2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации»;

Федерального закона Российской Федерации от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»;

распоряжения ОАО «РЖД» от 17 января 2015 г. № 66р «Об аттестации работников, производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования ОАО «РЖД»;

распоряжения ОАО «РЖД» от 8 декабря 2015 г. № 2855р «Об утверждении Стратегии обеспечения гарантированной безопасности и надежности перевозочного процесса в холдинге «РЖД»;

распоряжения АО «ФПК» от 23 декабря 2021 г. №1300р «Об аттестации работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

Понятие, задачи и структура гражданской обороны. Железнодорожная транспортная система предупреждения и ликвидации чрезвычайных ситуаций.

Действия работников подразделений железнодорожного транспорта при объявлении чрезвычайных ситуаций.

Законодательные и нормативные правовые акты по охране труда.

Законодательные и нормативные правовые акты по охране труда. Организация управления охраной труда на предприятии
Основные положения и понятия охраны труда.

Права, обязанности и ответственность работников в области охраны труда. Обучение по охране труда.

Система управления охраной труда в компании.

Инструменты управления охраной труда на предприятии/в структурном подразделении.

Базовые принципы обеспечения безопасности труда.

Специальная оценка условий труда и профилактические мероприятия по охране труда.

Требования охраны труда к производственным объектам, служебным, бытовым помещениям.

Производственный травматизм, профессиональные заболевания и их профилактика

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

Классификация несчастных случаев по тяжести повреждения, числу пострадавших.

Расследование и учет несчастных случаев на производстве. Действия работника (пострадавшего, очевидца) при несчастном случае на производстве. Оформление материалов расследования несчастных случаев на производстве.

Причины травматизма. Влияние человеческого фактора на возникновение производственного травматизма.

Мероприятия по предупреждению производственного травматизма и профессиональных заболеваний.

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

Классификация опасных и вредных производственных факторов.

Обеспечение безопасности при нахождении на железнодорожных путях.

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

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

Меры безопасности при пропуске подвижного состава на участках со скоростным, высокоскоростным движением поездов. Меры безопасности при нахождении между двумя движущимися по соседним путям поездами.

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

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

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

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

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

Меры по обеспечению электробезопасности.

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

Группы по электробезопасности. Требования к персоналу для присвоения соответствующей группы по электробезопасности. Проверка знаний.

Электротехнический, электротехнологический и неэлектротехнический персонал.

Требования правил охраны труда при эксплуатации электроустановок.

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

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

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

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

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

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

Средства индивидуальной защиты от опасных факторов пожара.

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

Общие принципы оказания первой помощи пострадавшим. Комплектование, хранение и использование средств для оказания первой помощи.

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

Первая помощь при поражении электрическим током.

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

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

Транспортировка пострадавшего. Методы иммобилизации.

Виды опасности. Классификация опасных грузов. Общие условия перевозок.

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

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

Вредные и (или) опасные производственные факторы на рабочем месте.

Классификация опасностей. Идентификация вредных и (или) опасных производственных факторов на рабочем месте. Оценка уровня профессионального риска выявленных (идентифицированных) опасностей.

Безопасные методы и приемы выполнения работ. Подготовка рабочего места. Меры безопасности перед началом работы. Методы и средства защиты при выполнении работ. Правила и нормы безопасности, вопросы производственной санитарии и гигиены.

Ходовая часть пассажирских вагонов. Тележки пассажирских вагонов; их типы (включая безлюлочные тележки) и основные параметры. Рессоры и пружины; их назначение и типы. Устройство пружинного подвешивания. Неисправности рессор и рессорного подвешивания. Гидравлические гасители колебаний; их назначение и устройство. Колесные пары; их назначение. Знаки и клейма, наносимые на колесную пару. Элементы колесных пар. Колеса цельнокатаные. Оси; их типы. Неисправности колесных пар. Буксы; их назначение и устройство. Неисправности букс. Способы контроля температурного режима букс. Кузова, автосцепка и переходные площадки. Устройство рам и кузовов пассажирских вагонов. Знаки и надписи на вагонах. Назначение и устройство ударно-тяговых приборов. Тормозное оборудование. Тормозное оборудование; его назначение, устройство и расположение. Принцип действия пневматических, электропневматических и магниторельсовых тормозов.

Ручные тормоза; их устройство и принцип действия. Порядок проведения проверки стояночного тормоза. Краткие сведения о периодическом осмотре и ревизии автотормозов. Меры предупреждения заклинивания колесных пар. Полная и сокращенная проба автотормозов. Признаки неисправности тормозов. Тормозное оборудование вагонов нового поколения; их назначение и расположение. Приводы подвагонных генераторов . Приводы подвагонных генераторов; их назначение, типы, устройство, содержание, эксплуатация, наблюдение и уход за ними в пути следования.

Внутреннее оборудование пассажирских вагонов. Устройство и назначение внутреннего оборудования пассажирских вагонов различных типов. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к конструкции и планировке пассажирских вагонов. Двери, притворы, декоративные решетки пассажирских вагонов. Наружные двери с электроприводом. Окна пассажирских вагонов; их конструкция, техническое обслуживание. Светомаскировочные и солнцезащитные шторы; их назначение.

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

Комплектация помещений специальной мебелью и вспомогательным съемным оборудованием. УПТИ: назначение, виды, правила эксплуатации. Холодное водоснабжение . Система водоснабжения; ее назначение. Назначение и устройство систем холодного водоснабжения в пассажирских вагонах разных типов. Технология работы системы холодного водоснабжения. Снабжение водой унитазов и умывальников. Обогреватели водоналивных патрубков; их назначение, конструкция и порядок обслуживания. Установка водяного пожаротушения; порядок ее работы. Неисправности систем водоснабжения; их устранение. Горячее водоснабжение. Назначение и устройство систем горячего водоснабжения в пассажирских вагонах разных типов. Бойлеры; их назначение и устройство. Летний и зимний режимы работы систем горячего водоснабжения. Повышение температуры горячей воды при помощи циркуляционного насоса. Неисправности в системе горячего водоснабжения; их устранение. Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения. Санитарные гигиенические требования, предъявляемые к водоснабжению пассажирских вагонов.

Назначение, типы и устройство систем водоснабжения питьевой водой пассажирских вагонов. Назначение, устройство и действие кипятильников питьевой воды. Фильтры, краны, регулятор уровня сырой воды. Порядок обслуживания кипятильников. Охладители питьевой воды; их конструкция и принцип действия. Обеззараживатель воды. Меры безопасности при обслуживании системы водоснабжения питьевой водой.

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

Системы отопления. Назначение и общая характеристика систем отопления. Требования, предъявляемые к отоплению пассажирских вагонов. Режимы отопления вагонов. Водогрейные котлы; их назначение, устройство и обслуживание. Нагрев воды в котле теплоэлектронагревателями (ТЭНами) или твердым топливом. Порядок

загрузки угля в топку. Растопка котла. Поддержание нормальной работы топки котла. Чистка топки. Калориферы; их назначение, устройство, установка на вагонах. Трубы водяного отопления, краны, вентили, грязевики; их назначение и расположение. Подготовка системы отопления к работе. Порядок заполнения водой системы отопления и слив воды из системы. Насосы водяного отопления; их типы, назначение. Устранение неисправностей в системе отопления. Системы вентиляции.

Приточная вентиляция вагонов. Назначение и устройство системы механической приточной вентиляции вагона. Вентиляционный агрегат, фильтры, диффузор, конфузор, воздухопроводимый канал, решетки и жалюзи. Огнезащитный клапан. Дефлекторы; их назначение, установка, порядок обслуживания. Режимы работы вентиляции. Неисправности вентиляции; их устранение. Приточно-вытяжная вентиляция купейных вагонов; ее назначение и устройство. Рециркуляционный канал; его назначение и установка в вагоне. Воздухозаборные решетки и заслонки; их назначение. Техническое обслуживание вентиляционных установок. Системы кондиционирования воздуха. Основные сведения о системах кондиционирования воздуха в вагонах. Устройство и принцип действия систем кондиционирования в пассажирских вагонах различных типов. Назначение и устройство компрессора, конденсатора, ресивера, испарителя, терморегулирующих устройств, теплообменника, фильтров-осушителей. Электрические печи, электрокалорифер. Расположение узлов установки кондиционирования воздуха на вагоне. Хладагент. Режимы работы установок кондиционирования воздуха разных типов. Контроль работы и техническое обслуживание установок кондиционирования воздуха. Меры безопасности при техническом обслуживании установок кондиционирования воздуха. Порядок действий проводника пассажирских вагонов при отказе работы кондиционера. Устройство вагона специального назначения. Пассажирские вагоны специального назначения; их назначение, основные характеристики. Ходовые части, кузова, автосцепка и переходные площадки, тормозное оборудование пассажирских вагонов специального назначения. Назначение и общая характеристика систем вагонов специального назначения. Внутреннее оборудование пассажирских вагонов специального назначения. Особенности обслуживания тормозов в зимний период.

Характеристика электрического оборудования. Системы низковольтного и высоковольтного электрооборудования пассажирских вагонов разных типов; их назначение. Расположение внутри вагонного и подвагонного электрооборудования.

Генераторы и электродвигатели. Конструктивные особенности, принцип работы подвагонных генераторов постоянного и переменного тока. Правила контроля работы генератора по измерительным щитовым приборам в пути следования. Электрические двигатели постоянного тока; их назначение, места расположения на пассажирских вагонах различного типа. Преобразователи; их типы, назначение, устройство, места расположения в вагоне. Наблюдение за работой электрических машин в пути следования. Аккумуляторные батареи. Назначение, типы, устройство и принцип действия вагонных аккумуляторных батарей. Зарядный и разрядный ток. Проверка

напряжения батареи. Контроль режимов заряда и разряда батареи. Возможные неисправности, причины взрыва батареи. Приборы регулирования, коммутации и контроля. Назначение, места расположения и принцип работы регуляторов напряжения генератора, сети освещения. Контактторы, реле, выключатели, переключатели, сигнальные лампы, кнопки, тумблеры; их назначение, правила работы с ними. Возможные неисправности. Приборы защиты. Приборы защиты от перегрузок, коротких замыканий, повышенного и пониженного напряжения: плавкие предохранители и автоматические выключатели, реле максимального и пониженного напряжения; места их расположения в вагоне. Контроль работы приборов защиты.

Порядок действий проводника при срабатывании приборов защиты. Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде. Системы сигнализации в вагоне: сигнализация замыкания на корпус (СЗК); сигнализация системы контроля нагрева букс с плавкими и позисторными термодатчиками (СКНБ и СКНБП); сигнализация контроля температуры нагрева редукторов (СКНР), система пожарной сигнализации; вызывная (наружная и внутренняя), наполнения баков водой, хвостовые сигнальные фонари; их устройство, назначение, эксплуатация. Порядок действий проводника при срабатывании сигнализаций. Работа системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда (СКБ и СПП). Особенности эксплуатации системы спутниковой связи ГЛОНАСС. Связь с начальником поезда. Порядок вызова начальника поезда в вагон. Радиотрансляционная сеть; ее назначение и порядок пользования. Освещение.

Санитарные требования, предъявляемые к искусственному и естественному освещению пассажирских вагонов. Виды освещения: люминесцентное, светодиодное и лампами накаливания. Группы освещения. Лампы; их мощность. Правила ухода за лампами и плафонами. Режимы работы освещения. Аварийные режимы. Порядок подачи аварийного питания от соседнего вагона. Штепсели и розетки аварийной магистрали. Режимы работы освещения, вентиляции и других потребителей при аварийном питании. Положение пакетных переключателей на пульте управления при аварийных режимах. Эксплуатация низковольтного электрооборудования.

Порядок приемки электрооборудования вагонов в пунктах формирования перед рейсом. Эксплуатация электрооборудования в пути следования. Неисправности электрооборудования; причины их возникновения. Распределительные щиты и пульты управления. Лицевые панели распределительных щитов и пультов управления; установленные на них приборы управления и защиты. Щиты и пульты управления в вагонах различных типов. Аварийные кнопки. Обесточивание электрооборудования вагонов. Недопустимость загромождения прохода к щитам и пультам управления, а также наличия внутри посторонних предметов. Источники питания высоковольтного оборудования. Питание высоковольтного оборудования от контактного провода напряжением 3000 В постоянного тока и напряжением 25000 В переменного тока.

Высоковольтное оборудование вагонов разных типов. Места расположения узлов; их назначение. Нагревательные элементы и электрические печи. Нагревательные элементы котлов комбинированного электроотопления; их конструкция, параметры, места расположения, правила эксплуатации, контроль работы нагревательных приборов. Недопустимость перегрева. Декоративные решетки, воздухообмен. Электрический калорифер. Низковольтное электроотопление. Термоавтоматика электроотопления. Назначение приборов термоавтоматики. Термостаты и ртутные контактные термометры; места их расположения. Полупроводниковая термоавтоматика. Режимы работы электроотопления. Порядок действий проводника при отказе системы термоавтоматики. Приборы управления и защиты электрического отопления. Управление электроотоплением. Пакетные переключатели. Регулирующие термостаты управления. Автоматический, ручной и аварийный режимы. Приборы защиты: температурные реле, жидкостной выключатель, дифференциальное реле; их назначение, принцип работы, места расположения. Неисправности системы электрического отопления вагона. Техническое обслуживание высоковольтного оборудования. Типовой технологический процесс подготовки высоковольтного оборудования вагонов перед отправлением в рейс и в пути следования. Техническое обслуживание (ТО-1). Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона (межвагонные соединения, высоковольтный ящик, заземление). Проверка оборудования (напряжения аккумуляторной батареи, отсутствия замыкания на корпус). Проверка наличия напряжения в магистрали 3000 В и уровня воды в котле.

Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам, контролирующим температуру воды в котле, воздуха, подаваемого вентиляционным агрегатом, внутри вагона. Меры безопасности при обслуживании вагона с комбинированным отоплением. Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона.

Организация пассажирских перевозок. Организационная структура управления пассажирскими перевозками на железных дорогах России. Виды пассажирских сообщений. Роль и задачи владельцев инфраструктур и перевозчиков пассажиров в обеспечении требований, предъявляемых к перевозке пассажиров. Требования к перевозке пассажиров с ограниченными физическими возможностями. Обязанности проводника пассажирского вагона. Маршрут проводника. Организация работы с бланками. Обязанности проводника пассажирского вагона в пункте формирования, пути следования, пункте оборота. Режим труда и отдыха проводника пассажирского вагона. Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов.

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

сообщения. Классификация и нумерация пассажирских поездов. Схемы составов пассажирских поездов. Требования, предъявляемые к схемам поездов. Изменение схемы составов. Оперативное управление пассажирскими перевозками. Изменение схемы составов. Диспетчерское управление и контроль движения пассажирских поездов. Организация движения пассажирских поездов при возникновении транспортных происшествий и чрезвычайных ситуаций. Приемка и сдача вагонов.

Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съемного и несъемного вагонного инвентаря и оборудования. Взаимодействие со сторонними компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Общие требования охраны труда. Требования охраны труда перед началом работы. Требования охраны труда в аварийных ситуациях. Требования охраны труда по окончании работы.

Определение и принципы культуры безопасности. Цели и задачи культуры безопасности. Общие требования к культуре безопасности.

Правила технической эксплуатации железных дорог. Раздел II. Раздел III. Раздел IV, пункты 19-21, 34, 37, 38. Приложение № 1, пункты 9, 14. Приложение № 2, пункты 1-3. Приложение № 4, пункты 4-6. Сигнализация. Приложение № 3, пункты 1-3.

Приложение № 7. Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации. Сигналы, применяемые на железнодорожном транспорте.

Ручные сигналы. Порядок применения сигналов, обозначающих поезда, локомотивы и другие подвижные единицы. Сигналы тревоги.

Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава и организация движения поездов. Приложение № 5, пункты 1, 7, 12-21, 30-32. Требования к использованию железнодорожного подвижного состава и его составных частей. Знаки и надписи на подвижном составе. Неисправности подвижного состава, с которыми запрещена их эксплуатация. Организация движения поездов на железнодорожном транспорте. Приложение № 6, пункты 1, 2, 4-8, 24, 27, 32, 37-42, 44-49, 51-53, 55, 57, 67-72, 74, 76, 78-90, 103-109. Организация движения поездов на железнодорожном транспорте. Порядок участия работников поездных бригад в проведении контрольной проверки тормозов. Приложение №8, общие положения, пункт 1. Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации. Приложение № 7 к ИДП, пункт 26. Приложение № 9 к ИДП, пункт 8. Приложение № 11 к ИДП пункты 1, 30, 37, 41. Приложение № 17 к ИДП. Приложение №9. Обеспечение безопасности движения. Приказ АО «ФПК» от 26 декабря 2019 г. №444 «О мерах по обеспечению безопасности движения в Акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания» и другие нормативные документы ОАО «РЖД» и АО «ФПК», касающиеся обеспечения безопасности движения поездов. «Типовая инструкция организации вождения поездов и по выполнению маневровой работы машинистами без помощников машиниста «в одно лицо», утвержденная

распоряжением ОАО «РЖД» от 11 января 2016 г. № 4р (с изменениями и дополнениями). Обеспечение транспортной безопасности. Изучается в соответствии с Инструкцией о порядке действий работников ОАО «ФПК» при актах незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта, в том числе в экстремальных ситуациях, утвержденной распоряжением ОАО «ФПК» от 15.03.2011 №193р (в ред. распоряжения ОАО «ФПК» от 27.12.2013 №1616р).

Тарифы. Тарифы, сборы и платы, связанные с перевозкой пассажиров. Тарифные расстояния и тарифные пояса. Правила применения тарифов. Тарифные составляющие. Правила применения сборов и плат за дополнительные услуги. Стоимость проезда. Формирование цены: «билетная» и «плацкартная» составляющие.

Дифференцированное применение тарифа по сезонным периодам перевозок. Индексация тарифа. Регулирование тарифа перевозчиком. Гибкое тарифное регулирование. Программа динамического ценообразования. Бонусные программы, скидки. Программа лояльности «РЖД-Бонус». Проездные документы. Виды проездных документов. Порядок оформления проездных документов. Формы бланков проездных документов. Содержание проездного документа. Условные обозначения информации о дополнительных услугах. Компостерные и штемпельные отметки. Сроки предварительной продажи проездных документов. Защита бланков строгой отчетности. Нумерация бланков проездных документов. Требования к оформлению проездных документов. Особенности оформления льготных и безденежных проездных документов. Талоны на оформление льготного проезда. Порядок оформления и возврата билетов; компостирование; сроки годности. Остановка с продлением срока годности билета. Перечень документов, удостоверяющих личность пассажира, на основании которых оформляется проездной документ, осуществляется посадка в поезд. Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы, оформленные с использованием АСУ «Экспресс-3». Правила выдачи бесплатных билетов для проезда на федеральном железнодорожном транспорте, в том числе формы льготного проезда; воинские проездные документы. Порядок проверки документов у пассажира при посадке и после отправления пассажирского поезда.

Проездные документы для пассажиров, имеющих ограничения к передвижению, в купе для инвалидов. Правила обслуживания и условия проезда пассажиров. Нормативные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах.

Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации.

Основные положения «Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности» и «Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом». Условия проезда детей. Порядок перевозки железнодорожным транспортом организованных групп детей в соответствии с санитарно-эпидемиологическими требованиями. Особые условия пассажирских

перевозок. Проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации, судей Конституционного суда, Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда, Героев Российской Федерации, лиц, награжденных орденами Славы трех степеней, Трудовой Славы трех степеней, участников и инвалидов Великой Отечественной войны, почетных железнодорожников и других лиц. Проезд льготного контингента пассажиров. Перечень и виды льгот. Проезд на основании талонов, выданных пенсионным фондом России. Особенности оформления проезда по талонам ФСС, воинским требованиям. Формы транспортных требований ОАО «РЖД». Ответственность работников ОАО «РЖД»/ АО «ФПК» за нарушение правил пользования служебными транспортными требованиями. Порядок перевозки инвалидных колясок и собак-проводников. Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования. Порядок проверки, гашения и хранения проездных документов при посадке и после отправления поезда со станции. Оформление дальнейшего проезда пассажира в случаях утери билета проводником; следования пассажира по неправильно оформленному или недооформленному билету; желания пассажира продлить поездку дальше станции назначения; проезда дальше станции назначения; отставания от поезда; опоздания на поезд; выезда ранее указанного срока; оставления пассажиром билета у провожающего; изменения маршрута следования.

Перевод пассажиров из вагона в вагон по их желанию и по вине перевозчика. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования. Обеспечение пассажиров в поездах чайной и сувенирной продукцией, культурным инвентарем, постельным бельем, питанием, санитарно-гигиеническими наборами и прессой (для вагонов с предоставлением сервисных услуг). Аудио- и видеотрансляция в пассажирских вагонах. Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона. Услуга «электронный билет». Оформление электронных билетов на веб-ресурсе. Регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты, с выдачей посадочного купона в билетных кассах и ТТС (ТТР). Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами. Основные типы программно-аппаратных средств организации посадки пассажиров. Технология посадки пассажиров в поезд с использованием УКЭБ с программным обеспечением СИОП. Общие положения функционирования мобильного устройства. Подготовка мобильного устройства к работе. Проверка легитимности электронных билетов. Проверка легитимности электронных билетов в беспересадочном вагоне. Загрузка ключевой информации. Журнал событий. Порядок эксплуатации программно-аппаратных средств при организации посадки пассажиров. Порядок посадки пассажиров при неисправности программно-аппаратных средств контроля проездных документов. Порядок возврата электронных билетов. Порядок перевозки больных пассажиров, грузов в отдельных купе, почты. Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая. Порядок действий проводника в нештатных ситуациях. Дорожная документация. Дорожная документация. Документы и бланки строгой отчетности. Хранение проездных документов и денег за постельное

белье и чайную продукцию. Ответственность проводников за хранение проездных документов и порядок действий при их утере. Учет населенности вагона. Правила ведения книги описи и учета съемного мягкого имущества вагона и журнала приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона. Оформление актов различных форм. 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. Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа. Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж». Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади. Габарит ручной клади. Порядок размещения ручной клади в вагоне. Нормы провоза и порядок оплаты провоза ручной клади. Правила оформления забытых и найденных вещей. Перевозка домашних (комнатных) животных в купе для перевозки багажа в качестве грузобагажа на особых условиях в поезде дальнего следования. Порядок перевозки багажа в багажном купе. Оформление проездных документов для перевозки животных, птиц и дополнительной ручной клади в пассажирском вагоне. Тарифы на перевозку багажа. Перевозка транспортных средств в вагоне-автомобилевозе.

Стандартизация. Стандарты оказания сервисных услуг. Контроль качества сервисных услуг. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Составляющие сервиса; их взаимосвязь, влияние, содержание. Понятие, цели и задачи стандартизации. Действующие стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах: область применения, содержание, термины и определения (по каждому стандарту). Стандарт СТО ФПК 1.05.006-2020 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания». Система управления качеством оказания услуг. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах. Организация обратной связи с пассажирами. Сервисные центры: назначение и виды предоставляемых услуг. Услуги, предоставляемые в пассажирских поездах. Предоставление пассажирам услуги питания, в том числе питания, включенного в стоимость проезда. Предоплаченное питание (услуга по заказу рациона питания, предоставляемая через сайт Компании).

Порядок использования и ношения форменной одежды работниками поездных бригад в соответствии с установленными требованиями. Требования к работникам поездных бригад. Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров. Требования к поездной бригаде, связанные с обеспечением безопасности перевозки пассажиров.

Требования к вагонам, включённым в состав поезда по обеспечению их первичными средствами пожаротушения, средствами индивидуальной защиты. Обязанности поездной бригады по поддержанию общественного порядка в пассажирском поезде в пути следования, на станциях. Действия проводника при обнаружении пассажира в болезненном состоянии. Требования к готовности вагона для посадки пассажиров

Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота. Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в зависимости от типа вагона и категории поезда. Требования к проводнику вагона при обслуживании пассажиров при посадке/высадке в вагон/ из вагона. Стандарт оснащенности пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами. Стандарт оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом. Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом. Требования, предъявляемые к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов.

Обслуживание пассажиров в пути следования в соответствии со Стандартом СТОФПК 1.05.006-2020 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания».

Порядок и содержание информирования пассажиров в пассажирском поезде. Требования к информационному обеспечению в вагоне. Требования к проводнику по оказанию услуги информирования, в том числе при проезде организованных групп детей. Работа с просьбами и пожеланиями пассажиров. Требования к проводнику, связанные с оказанием услуги по предоставлению пассажирам постельного белья и спальных принадлежностей. Требования к проводнику, связанные с предоставлением услуги чайной и кондитерской продукции, реализации сувенирной продукции. Обязанности проводника по предоставлению пассажирам услуги по организации питания, в том числе питания, включенного в стоимость проезда. Технология продаж и технология обслуживания пассажиров при предоставлении питания. Технология успешных продаж. Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.

Культура речи в деловом общении. Роль речевой коммуникации в профессиональной деятельности. Влияние позитивной и негативной лексики в ситуациях речевого этикета. Этикет в устной речи: стиль, формулы вежливости в устной речи. Нормы литературного русского языка. Грамотная речь. Сервисная лексика.

Основы эффективного общения. Понятия «общение» и «коммуникация». Виды и средства коммуникации (вербальные, невербальные). Их значение и применение. Приемы налаживания эффективной коммуникации. Межкультурное общение. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении. Особенности взаимодействия с детьми. Работа с возражениями пассажира. Приемы реагирования на критику.

Требования охраны труда во время работы при: стоянке поезда на станциях; эксплуатации внутреннего оборудования, окон и дверей вагона, оборудования водоснабжения, системы отопления, электрооборудования, подъемника, санитарно-

технического оборудования; приготовлении и раздаче чайной продукции, производстве внутренней уборки вагона в пунктах формирования и оборота поездов.

Маломобильные пассажиры. Основные сведения о требованиях законодательства к особенностям обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте. Категории маломобильных пассажиров. Понятия «маломобильный пассажир», «маломобильные группы населения». Понятие «инвалид», «инвалидность». Классификация видов инвалидности. Описание видов и групп инвалидности. Характеристика ограничений жизнедеятельности по каждой группе. Внешние и скрытые признаки инвалидности; способы их распознавания.

Особенности взаимодействия и обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. Профессиональная этика и правила общения с маломобильными пассажирами. Оборудование, технические средства, используемые для обслуживания маломобильных пассажиров. Барьеры и препятствия при организации обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте. Требования к обустройству подвижного состава поездов дальнего следования. Оснащение подвижного состава мобильными устройствами помощи; технология их использования. Организация транспортного обслуживания маломобильных пассажиров в поездах дальнего следования и поездах пригородного сообщения. Порядок обслуживания маломобильных пассажиров в поездах дальнего следования. Организация резервирования мест и продажи билетов маломобильным пассажирам. Право маломобильных пассажиров на внеочередное обслуживание.

Организация посадки маломобильных пассажиров в подвижной состав и высадки из него. Эксплуатация подъемника для инвалидов. Собака-проводник; особенности ее перевозки. Места для проезда пассажиров-инвалидов. Размещение багажа и личного специализированного оборудования маломобильных пассажиров в поездах дальнего следования.