

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 16.12.2024 14:45:23

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095b0cef032814fee919138f73a4ce0cad5



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

**САРАТОВСКИЙ ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

(Саратовский филиал ПривГУПС)

ОТДЕЛЕНИЕ ПЕРЕПОДГОТОВКИ И ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

СОГЛАСОВАНО:

Начальник Приволжского филиала
АО «ФПК»



/Д.В. Татаринцев/

« 20 22 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор Саратовского филиала
ПривГУПС



/Л.И. Чирикова/

« 25 » 20 22 г.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
«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.

Трудовые права и обязанности работников железнодорожного транспорта. Социальные гарантии. Трудовой договор. 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 (основные принципы). Сервисный портал работника ОАО «РЖД».

Основные нормативные документы, регламентирующие работу железнодорожного транспорта. Аттестация работников, 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. 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. Требования охраны труда при производстве работ. Кузова, автосцепка и переходные площадки. Устройство рам и кузовов пассажирских вагонов. Знаки и надписи на вагонах. Назначение и устройство ударно-тяговых приборов. Автосцепка СА-3, ее устройство и назначение. Сцепление автосцепок. Способы выявления неисправностей автосцепки. Безззорное сцепное устройство БСУ-ТМ136. Переходные площадки цельнометаллических вагонов. Тамбуры. Порядок расцепки вагонов. 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. Особенности обслуживания тормозов в зимний период. Требования охраны труда при производстве работ.

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. Подъемно-транспортное устройство для инвалидов, его назначение, виды, правила эксплуатации. 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 твердым топливом. Калориферы, их назначение, устройство, установка на вагонах. Трубы водяного отопления, краны, вентили, грязевики, их назначение и расположение. Порядок заполнения водой системы отопления и слив воды из системы. Насосы водяного отопления, их типы, назначение. Устранение неисправностей в системе отопления. Требования охраны труда при производстве работ.

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.

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. 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. 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. Требования охраны труда при производстве работ.

Характеристика электрического оборудования. Генераторы и электродвигатели 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. Требования охраны труда при производстве работ.

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, правилаработы с ними. Возможные неисправности. Приборы защиты отперегрузок,короткихзамыканий,повышенного и пониженного напряжения: плавкие предохранители и автоматические выключатели, реле максимального ипониженногонапряжения;местаихрасположения в вагоне. Контроль работы приборов защиты. Порядок действий проводника при срабатывании приборов защиты

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.

Видеонаблюдение и регистрации в пассажирском вагоне. Связь с начальником поезда. Порядок вызова начальника поезда в вагон. Автоматизированные информационные системы: информационные табло, радиотрансляционная и видеотрансляционная аппаратуры в пассажирском вагоне. 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.

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.

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.

Питание высоковольтного оборудования от контактного провода напряжением 3000 В постоянного тока и напряжением 25000 В переменного тока.

Высоковольтное оборудование вагонов разных типов. Места расположения и назначение узлов. 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.

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.

Основные сведения о системах кондиционирования воздуха в вагонах. Устройство и принцип действия систем кондиционирования в пассажирских вагонах различных типов. Системы вентиляции. Назначение и устройство компрессора, конденсатора, ресивера, испарителя, терморегулирующих устройств, теплообменника, фильтров-осушителей, вентиляторов приточного и конденсатора. 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.

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 (напряжение аккумуляторной батареи, отсутствие замыкания на корпус). Проверка наличия напряжения в магистрали 3000 В и уровня воды в котле. Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам, контролирующим температуру воды в котле, воздуха, подаваемого вентиляционным агрегатом, внутри вагона.

Меры безопасности при обслуживании вагона с комбинированным отоплением. Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона. Требования охраны труда при производстве работ.

Организация пассажирских перевозок. 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. Обязанности проводника пассажирского вагона. Организация работы с документацией. 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 пассажирских поездов и правила пользования ими. Книга служебного расписания пассажирского поезда. Категории поездов в зависимости от дальности следования и скорости движения. Классификация и нумерация пассажирских поездов. Схемы составов пассажирских поездов. Требования, предъявляемые к схемам поездов. Изменение схемы составов.

Технологический процесс подготовки пассажирского вагона поезда дальнего следования, вагона специального назначения, в рейс в пунктах формирования и оборота. Санитарные нормы и правила при подготовке пассажирского вагона поезда. 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.

Культура безопасности. Основные принципы, цели и задачи культуры безопасности. Взаимосвязь корпоративной культуры и безопасности, их развитие. Принципы, цели и задачи культуры безопасности.

Требования и признаки культуры безопасности. Развитие культуры безопасности. Основные понятия: «риск», «безопасность движения», «опасность».

Концепция приемлемого риска. Стратегия обеспечения гарантированной безопасности и надежности перевозочного процесса в холдинге «РЖД». Система менеджмента безопасности движения.

Управление охраной труда. Права, обязанности и ответственность работников в области охраны труда Основные понятия охраны труда. Режим труда и отдыха. Основные права и обязанности работника. Ответственность за нарушение законодательства по охране труда. Порядок проведения медицинских осмотров и освидетельствований работников труда 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. Производственный травматизм, профессиональные заболевания и их профилактика. Объективные и субъективные причины травматизма. Виды производственных травм и профессиональных заболеваний. Классификация травм в зависимости от вида воздействия. Мероприятия по предупреждению производственного травматизма. Классификация несчастных случаев по характеру и тяжести повреждения, числу пострадавших и месту происшествия. Типы микроповреждений (микротравм) по характеру повреждений. Обеспечение безопасности при нахождении на железнодорожных путях. Требования по охране труда для работников железнодорожного транспорта при нахождении на железнодорожных путях и во время исполнения служебных обязанностей. Меры безопасности при следовании к месту производства работ и обратно. Опасные факторы, связанные с работой в зоне ограниченной видимости и слышимости и необходимостью неоднократного пересечения путей; меры обеспечения безопасности. Средства сигнализации и оповещения людей. Меры, принимаемые для безопасного проведения работ вблизи или при непосредственном контакте с движущимися или готовыми к движению подвижным составом, железнодорожно-строительными машинами.

Основы электробезопасности. Средства защиты от поражения электрическим током. Действие электрического тока на организм человека и последствия поражения электрическим током. Критерии электробезопасности. Виды поражения и факторы, влияющие на степень поражения электрическим током.

Классификация помещений и электроустановок по опасности поражения людей электрическим током. Меры по обеспечению электробезопасности в производственных и бытовых помещениях. Технические средства по предупреждению поражения электрическим током. Классификация групп по электробезопасности.

Общие требования к средствам индивидуальной защиты . Специальная одежда и обувь. Классификация спецодежды в зависимости от вида защиты. Сигнальная спецодежда. Порядок выдачи средств индивидуальной защиты. Основные требования к выдаче, уходу, хранению средств индивидуальной защиты.

Требования, предъявляемые к средствам индивидуальной защиты. Средства индивидуальной защиты глаз и лица. от механических воздействий, средства защиты органов слуха, средства защиты органов дыхания и другие. Технические средства

защиты, виды и особенности их применения. Правила ношения и применения отдельных видов СИЗ.

Последовательность действий на месте происшествия с наличием пострадавших. Соблюдение правил личной безопасности и обеспечение безопасных условий для оказания первой помощи. Современный алгоритм проведения сердечно-легочной реанимации. Оказание первой помощи при наружных кровотечениях и травмах головы, шеи, груди, живота и таза, конечностей, позвоночника. Оказание первой помощи при ожогах, отравлениях.

Отработка навыков оказания первой помощи; отработка навыков определения сознания у пострадавшего; восстановления проходимости верхних дыхательных путей и оценка признаков жизни у пострадавшего; вызова скорой медицинской помощи, других специальных служб; отработка приемов временной остановки наружного кровотечения при ранениях головы, шеи, груди, живота, таза и конечностей с помощью пальцевого прижатия артерий (сонной, подключичной, подмышечной, плечевой, бедренной); наложение табельного и импровизированного кровоостанавливающего жгута (жгута-закрутки, ремня), максимальное сгибание конечности в суставе, прямое давление на рану, наложение давящей повязки; отработка наложения окклюзионной (герметизирующей) повязки при ранении грудной клетки; отработка приемов наложения повязок при наличии инородного предмета в ране живота, груди, конечностей; отработка приемов фиксации шейного отдела позвоночника; отработка приемов наложения повязок при ожогах различных областей тела; отработка приемов придания оптимального положения тела пострадавшему при отсутствии сознания, травмах различных областей тела, значительной кровопотере; способы самопомощи в экстремальных ситуациях.

Пожарная безопасность. Система управления пожарной безопасностью в ОАО «РЖД», АО «ФПК». Виды горения. Пожароопасные свойства веществ и материалов. Классификация пожаров. Пожаровзрывоопасность: основные причины и источники пожаров, взрывов на объектах железнодорожного транспорта.

Опасные факторы и последствия пожара. Меры противопожарной защиты объектов железнодорожного

транспорта. Требования к соблюдению противопожарного режима в производственных, складских, служебных помещениях и зданиях, на мостах и в тоннелях, при технологических процессах перевозки грузов и пассажиров на железнодорожном транспорте.

Порядок действий и обязанности работников при обнаружении признаков пожара, в том числе на подвижном составе, перегоне, путях в пределах железнодорожных станций.

Огнетушащие

вещества.

Первичные средства пожаротушения, противопожарное водоснабжение, автоматические системы обнаружения возгорания, установки водяного, газового и порошкового пожаротушения, огнетушители; их размещение на производстве. Пожарная техника. Пожарные поезда. Средства индивидуальной и коллективной защиты от опасных факторов пожара.

Система управления качеством. Цели системы управления качеством.

Основные направления развития деятельности по управлению качеством ОАО «РЖД»: нормативное регулирование системы управления качеством, развитие соответствующих компетенций работников компании, разработка инструментов

автоматизации управления качеством, развитие бережливого производства в компании, входной контроль используемых продукции и услуг и аудиты системы управления качеством. Инспекторский контроль и технический аудит по направлению: пассажирские вагоны.

Правила технической эксплуатации железных дорог. Обязанности работников железнодорожного транспорта (действия работников железнодорожного транспорта в случаях обнаружения неисправностей, угрожающих жизни и здоровью людей или безопасности движения; медицинские осмотры и освидетельствование работников железнодорожного транспорта; проверка знаний. Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации работниками железнодорожного транспорта и др.).

Организация эксплуатации технологических систем, сооружений, устройств и объектов технического назначения железнодорожного транспорта. Требования к сооружениям и устройствам инфраструктуры. Габариты на железнодорожном транспорте (приближения строения, подвижного состава, выгрузки). Требования к пассажирским платформам. Освещение на железнодорожных станциях.

Сооружения и устройства путевого хозяйства. Номинальный размер ширины колеи на прямых участках железнодорожного пути. Стрелочные переводы и визуально определяемые их неисправности. Устройства, предотвращающие самопроизвольное движение железнодорожного подвижного состава за пределы полезной длины путей. Установка сигнальных и путевых знаков.

Системы и устройства железнодорожной автоматики и телемеханики. Сигнальные приборы (сигналы) железнодорожного транспорта. Устройства контроля схода железнодорожного подвижного состава.

Устройства технологической железнодорожной электросвязи. Требования к поездной радиосвязи и ее использование.

Сооружения и устройства железнодорожного электроснабжения. Напряжение на токоприемнике электроподвижного состава. Высота подвеса контактного провода.

Техническая эксплуатация железнодорожного подвижного состава. Требования к железнодорожному подвижному составу и его составным частям при эксплуатации на инфраструктуре. Отличительные знаки и надписи на железнодорожном подвижном составе. Неисправности пассажирских вагонов. Требования к колесным парам и буксовым узлам пассажирских вагонов и их основные неисправности. Требования к сцепным (автосцепным) устройствам пассажирских вагонов.

Требования к сигналам на железнодорожном транспорте.

Сигналы на железнодорожном транспорте. Визуальные (видимые) и звуковые сигналы, сигнальные приборы.

Светофоры на железнодорожном транспорте. Типы светофоров по назначению. Основные значения сигналов светофоров.

Сигналы ограждения на железнодорожном транспорте. Ограждение внезапно возникшего препятствия для движения поездов. Укладка петард. Ограждение пассажирского поезда при вынужденной остановке

на перегоне. Ограждение пассажирского поезда при вынужденной остановке поезда на двухпутном или многопутном перегоне вследствие схода с рельсов, столкновения.

Ручные сигналы на железнодорожном транспорте. Требования к ручным сигналам. Ручные сигналы при опробовании автотормозов. Сигнал остановки. Требования к проводникам пассажирских вагонов при отправлении пассажирского поезда.

Сигналы, применяемые при маневровой работе.

Сигналы, применяемые для обозначения поездов, локомотивов и другого железнодорожного подвижного состава. Обозначение головы и хвоста пассажирского поезда.

Звуковые сигналы на железнодорожном транспорте.

Организация движения поездов на железнодорожном транспорте.

Общие требования к организации движения поездов на железнодорожном транспорте. График движения поездов. Нумерация и очередность поездов. Время движения поездов. Деление железнодорожных путей. Сокращенное опробование автотормозов. Требования к проводникам в случае остановки на перегоне пассажирского поезда из-за применения стоп-крана или вследствие самопроизвольного торможения.

Порядок организации приема и отправления поездов, в том числе на участках, оборудованных системой телеуправления. Требования к машинисту и проводникам при отправлении пассажирского и почтово-багажного поезда. Порядок организации маневровой работы. Маневровые передвижения. Порядок закрепления железнодорожного подвижного состава. Общие требования к закреплению подвижного состава. Порядок укладки тормозных башмаков. Требования к тормозным башмакам и их неисправности

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».

Виды проездных документов. Порядок оформления проездных документов. Формы бланков проездных документов. Содержание проездного документа. Условные обозначения информации о дополнительных услугах. Сроки предварительной

продажи проездных документов. Защита бланков строгой отчетности. 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. Проездные документы, оформленные с использованием АСУ «Экспресс-3». Порядок проверки документов у пассажира при посадке и после отправления пассажирского поезда. Проездные документы для пассажиров, имеющих ограничения к передвижению, в купе для инвалидов.

Нормативные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах. Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации. Отказ пассажиру в поезде в пути следования.

Порядок перевозки железнодорожным транспортом организованных групп детей.

Проезд льготного контингента пассажиров. Перечень и виды льгот. Транспортные требования ОАО «РЖД».

Оформление электронных билетов на веб-ресурсе. Основные типы программно-аппаратных средств организации посадки пассажиров. Подготовка мобильного устройства к работе. Технология посадки пассажиров в поезд с использованием устройства контроля легитимности электронного проездного билета с программным обеспечением системы идентификации и обслуживания пассажиров и при их неисправности. 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 случаях возникновения нештатных ситуаций в пути следования, связанных с обслуживанием пассажиров.

Документы и бланки строгой отчетности. 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 в оформлении проездных документов. Оформление безбилетного проезда.

Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж». Габарит ручной клади. Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади. Порядок размещения ручной клади в вагоне. Нормы провоза и порядок оплаты провоза ручной клади.

Правила оформления забытых и найденных вещей.

Оформление перевозочных документов для перевозки животных, птиц и дополнительной ручной клади в пассажирском вагоне. Перевозка домашних (комнатных) животных, в том числе в купе для перевозки багажа в качестве грузобагажа (багажа) на особых условиях в поезде дальнего следования.

Тарифы на перевозку багажа. Порядок перевозки багажа в багажном купе.

Перевозка транспортных средств в вагоне-автомобилевозе. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. 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. 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). Порядок использования и ношения форменной одежды работниками поездных бригад в соответствии с установленными требованиями. Требования к работникам поездных бригад. Сервисная лексика работников поездной бригады. Требования к поездной бригаде, связанные с обеспечением безопасности перевозки пассажиров. Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров. Требования к вагонам, включенным в состав поезда по обеспечению их первичными средствами пожаротушения, средствами индивидуальной защиты. Алгоритм реагирования «Возникновение у пассажира в вагоне пассажирского поезда состояния или заболевания, угрожающего его жизни и здоровью».

Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота. 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.

Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации подвижного состава железнодорожного транспорта. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов. Требования к проводнику вагона при обслуживании пассажиров при посадке, высадке в вагон/из вагона. Порядок и содержание информирования пассажиров

в пассажирском поезде. Требования к информационному обеспечению в вагоне. Требования к проводнику по оказанию услуги информирования. 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 услуг чайной продукции, реализации сувенирной и печатной продукции.

Технология продаж и технология обслуживания пассажиров при предоставлении питания. Технология успешных продаж.

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

Требования к пассажирским вагонам при перевозке организованных детских групп (далее—ОГД). Требования к работникам поездных бригад

при обслуживании ОГД. Требования к передаче и подготовке вагона-ресторана/вагона-бистро для обслуживания ОГД.

Требования к организации контроля проезда ОГД. Требования к обслуживанию ОГД в пути следования. Требования к организации питания ОГД. Требования к обслуживанию ОГД в пути следования в нестандартных ситуациях. Требования к организации перевозок ОГД в специальных детских поездах.

Обязанности проводника пассажирского вагона специального назначения

Место нахождения проводника вагона специального назначения и его обязанности.

Конструктивные особенности и особенности эксплуатации современного подвижного состава. Отличительные особенности скоростных поездов; двухэтажных пассажирских вагонов.

Государственные интересы. Уважение к людям. Командная работа и доверие.

Надежность, безопасность и качество. Эффективная деятельность компании.

Непрерывные улучшения. Роль руководителя в реализации деловой этики в компании.

Формула имиджа. Принципы формирования и проявления имиджа. Отличие профессионального имиджа от индивидуального.

Роль профессионального имиджа проводника пассажирского вагона в формировании положительного впечатления о Компании. Внешние атрибуты имиджа. Требования к форменной одежде, причёске и аксессуарам. Правила ношения форменной одежды.

Сервис глазами пассажира. Особенности восприятия услуг пассажирами в зависимости от их ожиданий. Особенности работы в сфере услуг. Основы сервисного поведения.

Роль речевой коммуникации в построении профессионального имиджа. Нормы литературного русского языка. Грамотная речь. Самые распространенные лексические и орфографические ошибки. Канцеляризмы, просторечия, профессиональный жаргон и др. Этикет в устной речи: стиль, формулы вежливости.

Влияние позитивной и негативной лексики в ситуациях речевого этикета.

Роль интонации в деловом общении. Сервисная лексика. Понятие уместности в речи.

Сервисная позиция работника и присущие ей типы взаимодействия с клиентами. Развитие отношений с клиентом. Этапы развития отношений. Понятие «лояльный» клиент. Типология клиентов, их ожидания и опасения. Цепочка обслуживания клиента. Критерии качественного сервиса.

Профилактика ошибок в общении с клиентами. Рекомендации по бесконфликтному общению. Анализ обращений клиентов.

Основы эффективного общения. Понятия «общение» и «коммуникация». Виды и средства коммуникации (вербальные, невербальные), их значение и применение. Приемы налаживания эффективной коммуникации. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении.

Решение конфликтных ситуаций. Понятие «конфликт», условия его возникновения. Динамика развития конфликта. Алгоритм решения конфликтной ситуации.

Стресс-менеджмент. Понятие «стресс». Виды стресса. Факторы, вызывающие стресс. Стадии стресса. Синдром эмоционального выгорания: симптомы, стадии развития. Приемы и способы саморегуляции, быстрого снятия психоэмоционального напряжения (упражнения и техники коррекции психоэмоциональных состояний).

Нормативно-правовая база Российской Федерации по предоставлению услуг пассажирам из числа инвалидов на железнодорожном транспорте. Понятия «инвалид», «маломобильный пассажир», «маломобильные группы населения». Категории маломобильных пассажиров. Классификация видов инвалидности, основные принципы обслуживания пассажиров с инвалидностью. 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.

Организация транспортного обслуживания маломобильных пассажиров

Порядок обслуживания маломобильных пассажиров в поездах. 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. Взаимодействие проводника пассажирского вагона при обслуживании маломобильных пассажиров.

Действия работников поездной бригады, в том числе работников вагона-ресторана/бистро в случаях обнаружения неисправностей, угрожающих жизни и здоровью людей или безопасности движения; при обнаружении в вагоне задымленности, возгорания, пожара (обеспечение пожарной безопасности).

Действия поездной бригады при сходе вагона с рельсов.

Порядок эвакуации пассажиров из одноэтажных вагонов; двухэтажных вагонов; скоростного пассажирского поезда «Тальго»; скоростного электропоезда «Ласточка». Эвакуации пассажиров из вагонов, лежащих на боку. Действия поездных бригад при неисправностях автосцепных и сцепных устройств вагонов; ходовых частей вагона.

Порядок действий при появлении признаков нарушения целостности тормозной магистрали в составе поезда. Порядок выполнения сокращенного опробования тормозов в пассажирских поездах. Действия поездных бригад при вынужденной остановке поезда на перегоне; при неисправности электрооборудования; в загазованных зонах; при отцепке вагона в пути следования; при отклонении от основного маршрута; в случае сбоя в графике движения; при попадании человека под поезд. Психология экстремальных ситуаций. Экстремальные ситуации. Особенности и виды экстремальных ситуаций. Особенности общения с пассажирами в экстремальных ситуациях. Острые стрессовые реакции (ОСР). Правила работы с

пассажирами с ОСР. Поведение группы в экстремальных ситуациях. Толпа. Виды толпы. Эмоциональное заражение толпы. Правила взаимодействия с толпой. Посттравматическое стрессовое расстройство. Этапы развития. Симптомы. Профилактика. Приемы восстановления функционального состояния на рабочем месте. Саморегуляция. Концентрация внимания .