

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Чирикова Лилия Ивановна

Должность: Директор филиала

Дата подписания: 16.12.2024 14:48:25

Уникальный программный ключ:

750e77999bb0631a45cbf7b4a579c1095bcef032814fee919138f73a4ce0cad5



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



/И. Чирикова/

« 25 » 20 22 г.

**ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
«ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»**

Саратов

ОЦЕНОЧНЫЙ МАТЕРИАЛ

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

Промежуточная аттестация обучающихся по профессиональным теоретическим модулям проводится по окончании изучения модуля.

«Этика и психология профессиональной деятельности»

1. Дайте определение, что такое этика и этикет. Какие виды этикета существуют?
2. Принципы работы с возражением пассажира.
3. Правила поведения проводника (как необходимо себя вести в отношении с пассажирами, чего недопустимо делать).
4. Принципы реагирования на критику.
5. Дайте характеристику психологического портрета проводника (внешний и внутренний компонент).
6. Навыки позитивного общения с пассажирами при продажах.
7. Поясните утверждение: «Клиентоориентированность - ключевая компетенция в работе проводника».
8. Принципы работы с возражением пассажира.
9. Дайте определение, что такое общение. Какие виды общения выделяют?
10. Принципы реагирования на критику.
11. Служебный этикет и культура обслуживания (правила общения).
12. Навыки позитивного общения с пассажирами при продажах.
13. Правила общения с пассажирами, правила взаимодействия в роли слушателя.
14. Принципы работы с возражением пассажира.
15. Особенности общения с представителями разных культур.
16. Особенности общения с детьми (4-7 лет, 11-16 лет).
17. Навыки позитивного общения с пассажирами при продажах.
18. Что такое конфликт? Какие стратегии поведения существуют в конфликтных ситуациях?
19. Принципы работы с возражением пассажира.
20. Что такое общение? Назовите три стороны общения.
21. Принципы реагирования на критику.
22. Правила поведения проводника в условиях конфликта.
23. Навыки позитивного общения с пассажирами при продажах.
24. Опишите внешний вид проводника.
25. Принципы работы с возражением пассажира.

26. Дайте определение, что такое стресс и саморегуляция.
27. Принципы реагирования на критику.
28. Назовите принципы эффективной коммуникации.
29. Навыки позитивного общения с пассажирами при продажах.

«Электрическое оборудование»:

1. Максимально допустимый зарядный ток в вагоне с напряжением бортовой сети 110 В.
 - а) 40 А
 - б) 80 А
 - в) 60 А
 - г) 35 А
2. При каком напряжении должно сработать РМН в вагоне с напряжением бортовой сети 110В?
 - а) 101 В
 - б) 90 В
 - в) 142 В
 - г) 155В
3. Какие потребители питает соседний вагон при работе от магистрали?
 - а) Все потребители
 - б) Ночное аварийное освещение и сигнализацию
 - в) Аккумуляторную батарею
 - г) Потребители, отвечающие за комфорт пассажиров
4. При понижении температуры окружающей среды, зарядное напряжение, подаваемое генератором на аккумуляторную, батарею должно:
 - а) Увеличиться
 - б) Уменьшиться
 - в) Остаться неизменным
 - г) Сначала увеличиться, а затем понизиться
5. Потеря ёмкости аккумуляторной батареи происходит из-за:
 - а) Глубоких разрядов
 - б) Большого зарядного тока
 - в) Утечки тока на корпус вагона
 - г) Плохой вентиляции аккумуляторных ящиков

6. Ваши действия при взрыве аккумуляторной батареи во время движения поезда по мосту?
- а) Произвести экстренное обесточивание вагона
 - б) Остановить поезд стоп-краном
 - в) Произвести полное обесточивание вагона
 - г) Вызвать ПЭМ или ЛНП
7. При нажатии на аварийную кнопку продолжает работать:
- а) Генератор
 - б) Все потребители отключаются
 - в) Сигнализация и ночное аварийное освещение
 - г) Только сигнализация
8. Как должны гореть лампами контроля изоляции (+) и (-), в исправном вагоне?
- а) Одинаковым накалом и при отключении любого тумблера (+) или (-) гаснут
 - б) Горит только одна лампа
 - в) Не горят вообще
 - г) Одинаковым накалом и при отключении тумблера (+) или (-) соответствующая лампа гаснет, а другая продолжает гореть.
9. В каком случае СКНБ на позисторных датчиках будет выдавать непрерывный звуковой и световой сигналы?
- а) Если букса действительно нагрелась
 - б) При обрыве датчика
 - в) При отключенном разъёме на тележке
 - г) При коротком замыкании в цепи датчиков
10. При отказе генератора необходимо:
- а) Нажать на аварийную кнопку и снизить нагрузку
 - б) Произвести полное обесточивание вагона
 - в) Нажать на кнопку восстановления защиты
 - г) Выключить мощные потребители и подключиться к соседнему вагону

«Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров»:

1. Где должен находиться проводник при посадке пассажиров в вагон поезда.

А. Работник находится возле открытой двери тамбура, через который осуществляется посадка пассажиров, располагаясь лицом в сторону

наибольшей вероятности появления пассажиров. Поза Работника открытая (осанка прямая, плечи распрямлены, руки располагаются вдоль туловища, ноги не перекрещены).

Б. Работник находится возле двери тамбура, через который осуществляется посадка пассажиров, располагаясь лицом в сторону наибольшей вероятности появления пассажиров. Поза Работника открытая (осанка прямая, плечи распрямлены, руки располагаются вдоль туловища, ноги не перекрещены).

В. Работник находится возле открытой двери рабочего тамбура, располагаясь лицом в сторону наибольшей вероятности появления пассажиров. Поза Работника открытая (осанка прямая, плечи распрямлены, руки располагаются вдоль туловища, ноги не перекрещены).

2. Какую информацию должен сообщить проводник пассажирам при посадке в вагон поезда.

А. Работник информирует пассажира о номере места и приглашает в вагон.

Б. В зависимости от типа вагона Работник информирует пассажира о номере места и приглашает в вагон.

В. Работник приглашает пассажира в вагон.

3. За сколько минут проводник информирует провожающих.

А. Не позднее, чем за 5 минут до отправления поезда Работник информирует провожающих и пассажиров, в том числе находящихся на платформе, об отправлении поезда.

Б. За 5 минут до отправления поезда Работник информирует провожающих и пассажиров, об отправлении поезда.

В. Не позднее, чем за 5 минут до отправления поезда Работник информирует провожающих и пассажиров.

4. В течении какого времени проводник проводит повторную проверку билетов.

А.Работник осуществляет повторную проверку документов и гашение билетов в течение одного часа с момента отправления поезда с начальной станции и в течение 30 минут – с промежуточной станции.

Б.Работник осуществляет повторную проверку документов и гашение билетов в течение 40 минут с момента отправления поезда с начальной станции и в течение 20 минут – с промежуточной станции.

В.Работник осуществляет повторную проверку документов и гашение билетов в течение одного часа с момента отправления поезда с начальной станции и в течение 50 минут – с промежуточной станции.

5. Если вагон не оборудован ЭЧТК, что должен делать проводник.

А. Если вагон не оборудован экологически чистыми туалетными комплексами Работник не информирует пассажиров о закрытии туалетных кабин до начала проследования поездом границ санитарных зон.

Б. Если вагон не оборудован экологически чистыми туалетными комплексами Работник информирует пассажиров о закрытии туалетных кабин не менее чем за 30 минут до начала проследования поездом границ санитарных зон.

В. Если вагон не оборудован экологически чистыми туалетными комплексами Работник информирует пассажиров о закрытии туалетных кабин не менее чем за 40 минут до начала проследования поездом границ санитарных зон.

6. Если пассажир не оплатил постельное белье при покупке билета-действия проводника.

А.При обслуживании пассажиров, проезжающих в плацкартных вагонах и не оплативших постельное белье при покупке проездного документа, Работник не предлагает приобрести постельное белье в вагоне.

Б.При обслуживании пассажиров, проезжающих в плацкартных вагонах и оплативших постельное белье при покупке проездного документа, Работник предлагает приобрести постельное белье в вагоне.

В. При обслуживании пассажиров, проезжающих в плацкартных вагонах и не оплативших постельное белье при покупке проездного документа, Работник предлагает приобрести постельное белье в вагоне.

7. Сколько раз в сутки проводник предлагает чайную продукцию.

А. Работник не предлагает пассажирам услуги чайной торговли, а предоставляет по первому требованию.

Б. Не менее трех раз в сутки Работник предлагает пассажирам услуги чайной торговли.

В. Не менее четырех раз в сутки Работник предлагает пассажирам услуги чайной торговли

8. В течении какого времени проводник должен исполнить заказ.

А. В течении 15 минут.

Б. В течении 30 минут.

В. Время предоставления заказа по мере приготовления.

9. За сколько минут проводник информирует пассажира о прибытии на станцию назначения.

А. Работник информирует пассажира о его прибытии на станцию назначения не позднее, чем за 40 минут до прибытия поезда (время уведомления может быть изменено или продублировано на основании запроса пассажира).

За 5 минут до прибытия поезда на станцию назначения информация Работником дублируется.

Б. Работник адресно информирует пассажира о его прибытии на станцию назначения не позднее, чем за 30 минут до прибытия поезда (время уведомления может быть изменено или продублировано на основании запроса пассажира). Адресное информирование пассажиров осуществляется с наименьшим беспокойством для пассажиров соседних мест.

В. Работник адресно информирует пассажира о его прибытии на станцию назначения не позднее, чем за 30 минут до прибытия поезда (время уведомления может быть изменено или продублировано на основании запроса пассажира). Адресное информирование пассажиров осуществляется с наименьшим беспокойством для пассажиров соседних мест.

За 5 минут до прибытия поезда на станцию назначения информация Работником дублируется.

10. Где находится проводник при высадке пассажиров.

А. Работник находится возле открытой двери тамбура, через который осуществляется высадка пассажиров. Поза работника открытая (осанка прямая, плечи распрямлены, руки располагаются вдоль туловища, ноги не перекрещены).

Б. Работник находится возле открытой двери тамбура, через который осуществляется высадка пассажиров. Поза работника открытая (осанка прямая, плечи распрямлены, руки располагаются вдоль туловища, ноги не перекрещены). В случае неблагоприятных погодных условий Работник находится в тамбуре, максимально обеспечивая удобство пассажирам при высадке. При необходимости информирует о технике безопасности.

В. Работник находится возле открытой двери рабочего тамбура. Поза работника открытая (осанка прямая, плечи распрямлены, руки располагаются вдоль туловища, ноги не перекрещены). В случае неблагоприятных погодных условий Работник находится в тамбуре, максимально обеспечивая удобство пассажирам при высадке. При необходимости информирует о технике безопасности.

11. Когда проводник осуществляет сбор постельного белья.

А. За 30 минут до прибытия на станцию назначения.

Б. После выхода пассажиров.

В. Белье собирают пассажиры.

12. Каким образом осуществляется взаиморасчет с пассажиром.

А. Взаиморасчет с пассажиром осуществляется после предоставления заказа, либо по договоренности в удобное для пассажира время. При необходимости Работник выдает пассажиру сдачу.

Б. Взаиморасчет с пассажиром осуществляется перед предоставлением заказа. При необходимости Работник выдает пассажиру сдачу.

В.Взаиморасчет с пассажиром осуществляется после предоставления заказа, либо по договоренности в удобное для пассажира время.

13.Что должен делать проводник, если пассажир не хочет приобрести предложенную продукцию.

А. При отсутствии заинтересованности пассажира в приобретении предложенной продукции Работник настаивает на приобретении продукции.

Б.При отсутствии заинтересованности пассажира в приобретении предложенной продукции Работник уходит.

В.При отсутствии заинтересованности пассажира в приобретении предложенной продукции Работник информирует о возможности приобретения данной продукции, обратившись к нему в любое удобное время.

14.Каким образом осуществляется уборка вагона.

А.При осуществлении влажной/сухой уборки в купе Работник спрашивает разрешение на ее проведение у пассажира. Если дверь купе закрыта, Работнику следует предварительно постучать.

Б.При осуществлении влажной/сухой уборки в купе Работник не спрашивает разрешение на ее проведение у пассажира.

В. При осуществлении влажной/сухой уборки в купе Работник в закрытые купе не заходит.

15.Проводник осуществляет застил постельного белья.

А. Если в вагоне проезжают маломобильные пассажиры, Работник осуществляет застил спального места.

Б. Если в вагоне проезжают маломобильные пассажиры, люди пожилого возраста и пассажиры с детьми Работник осуществляет застил спального места.

В. Если в вагоне проезжают пассажиры с детьми, Работник осуществляет застил спального места.

«Организация пассажирских перевозок»:

1. Работа ж.д. транспорта РФ и движение поездов происходят:

- А. по местному времени района, где расположена дорога.
- Б. по московскому времени.
- В. по среднеевропейскому времени.

2. Вагон СВ (с двухместными купе) в проездном документе, оформленном системой «Экспресс» обозначается буквой:

- А. «П»
- Б. «М»
- В. «К»
- Г. «Л»

3. Штабной вагон с купе для перевозки маломобильных пассажиров в схеме состава поезда сокращенно обозначается:

- А. «ВШ»
- Б. «КР»
- В. «ВР»
- Г. «КБ»
- Д. «КРИ»
- Е. «ШВ»

4. Сервисные услуги без предоставления питания в проездном документе обозначаются:

- А. У-2
- Б. У-1
- В. У-0
- Г. У

5. Максимальное количество суток, на которые пассажиру, в пути следования, разрешается сделать одну остановку:

- А. 3
- Б. 5
- В. 10
- Г. 15

6. Отметку на билете пассажиру, в случае остановки в пути следования, необходимо сделать в течении:

- А. 2 часов
- Б. 3 часов
- В. 4 часов
- Г. 6 часов
- Д. 24 часов

7. Возраст ребенка, с которого, на него приобретаются билеты, как для взрослого:

- А. 12 лет
- Б. 14 лет

В. 10 лет

Г. 16 лет

8. Доплата с пассажира при переводе в вагон более высокой категории по вине перевозчика:

А. взимается

Б. не взимается

В. взимается частично

Г. взимается, с последующим возвратом в претензионном порядке

9. Возраст ребенка при оформлении проездного документа определяется на:

А. момент приобретения билета

Б. момент начала поездки

В. момент завершения поездки

10. В какой период осуществляется проезд детей по льготе ДЕТ 17

А. с 01.06. по 31.08.,

Б. с 31.05. по 01.09.,

В. С 15.06. по 15.09.

«Механическое оборудование»

1. Надписи на кузове вагона
2. Перечислите неисправности колесной пары
3. Назначение и основные узлы установки водяного пожаротушения
4. Виды тележек пассажирских вагонов
5. Перечислите тормозное оборудование находящееся внутри вагона
6. Высота автосцепки над уровнем головки рельса
7. Основные узлы тележки ТВЗ ЦНИИ-М
8. Признаки неисправности буксовых узлов
9. Основные узлы системы водоснабжения
10. Допустимые ползуны и порядок движения при их образовании
11. Назначение стоп-крана. В каких случаях применяется.
12. Виды и назначение ручного тормоза. Сигнал для его применения
13. Допустимые размеры гребня
14. Основные узлы колесной пары
15. Приемка и проверка установки водяного пожаротушения вагона
16. Действия проводника при срабатывании СКНБ

ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ

Профессиональное обучение завершается итоговой аттестацией в форме квалификационного экзамена.

Квалификационный экзамен включает в себя практическую квалификационную работу и проверку теоретических знаний в пределах требований образовательной программы.

Форма квалификационного экзамена: ответы на вопросы (билеты).

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство установленного образца.

ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ И ЗАДАНИЙ ДЛЯ КВАЛИФИКАЦИОННОГО ЭКЗАМЕНА

Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов

1. Основные части пассажирского вагона и их назначение.
2. Назначение, классификация и устройство тележек пассажирских вагонов.
3. Автосцепное устройство: назначение, устройство и осмотр.
4. Назначение и устройство буферных комплектов.
5. Назначение и типы автотормозов, применяемых на пассажирских вагонах.
6. Классификация тормозов и принцип их действия. Особенности обслуживания тормозов в зимний период.
7. Тормозное оборудование пассажирского вагона: назначение и расположение основных узлов. Порядок проверки ручного тормоза.
8. Электропневматический тормоз и его преимущества.
9. Назначение, проверка и приведение в действие ручного тормоза.
10. Работа тормозной рычажной передачи при торможении и отпуске.
11. Причины и последствия нагрева букс. Способы контроля температурного режима. Системы оповещения.
12. Назначение и общая характеристика систем отопления пассажирских вагонов.
13. Системы отопления пассажирских вагонов. Порядок обслуживания.
14. Система отопления: подготовка системы отопления к работе;
15. порядок заполнения водой системы отопления и слив воды из системы;
16. проверка наличия воды в системе отопления, пополнение системы водой;
17. причины образования воздушных пробок в системе отопления пассажирских вагонов и способы их устранения;

- 18.выполнение принудительной циркуляции системы отопления электрическим насосом купейной стороны вагона;
- 19.выполнение принудительной циркуляции системы отопления циркуляционным насосом вагона ЦМВО (ЦМВК);
- 20.порядок слива воды из системы отопления в купейных вагонах при неисправной коридорной стороне и калорифере.
- 21.Устройство системы отопления купейного вагона 47К/К и ее отличие от системы отопления вагона 47Д/К.
- 22.Водоснабжение пассажирского вагона. Способы контроля заправки вагона водой и проверки наличия воды в баках (в зимний период).
- 23.Назначение и устройство горячего водоснабжения пассажирских вагонов 47Д/К, 47К/К.
- 24.Назначение и устройство горячего водоснабжения пассажирских вагонов постройки ТВЗ.
- 25.Назначение и устройство питьевого водоснабжения пассажирского вагона.
- 26.Устройство и работа комбинированного кипятильника.
- 27.Охладитель питьевой воды: устройство, режимы работы.
- 28.Установка водяного пожаротушения и порядок ее работы.
- 29.Система водяного пожаротушения вагонов постройки ТВЗ. Порядок заполнения водой.
- 30.Назначение, устройство и принцип действия противопожарного клапана.
- 31.Приточно-вытяжная вентиляция: назначение, устройство, расположение основных узлов в пассажирском вагоне с установкой кондиционирования воздуха; без установки кондиционирования воздуха.
- 32.Оборудование и устройства рабочего и нерабочего тамбуров. Переходные площадки (виды, неисправности).
- 33.Правила эксплуатации пневмовакуумных туалетов.
- 34.Приводы подвагонных генераторов: назначение, виды, конструктивные отличия.
- 35.Неисправности приводов подвагонных генераторов. Контроль, осуществляемый проводником вагона за их работой в пути следования.
- 36.Контроль технического состояния вагона в пути следования и во время стоянки.

Устройство и эксплуатация электрического оборудования

пассажирских вагонов

1. Системы электроснабжения пассажирских вагонов.
2. Источники питания на пассажирском вагоне: виды, назначение, характеристики.
3. Подвагонные генераторы: типы, назначение, характеристики. Контроль за работой генератора по щитовым измерительным приборам в пути следования.
4. Аккумуляторная батарея: назначение, типы и размещение. Контроль за работой.
5. Назначение и расположение в пассажирском вагоне узлов высоковольтного оборудования.
6. Устройства низковольтного оборудования и их назначение.
7. Источники и потребители низковольтного и высоковольтного электроснабжения.
8. Электрическое отопление пассажирских вагонов: основные элементы, размещение, порядок включения.
9. Отопление пассажирских вагонов в переходный период: основные элементы, размещение, порядок включения.
10. Электроотопление пассажирских вагонов в пунктах отстоя.
11. Система пожарной сигнализации (СПС): назначение и устройство.
12. Система высоковольтного отопления пассажирского вагона.
13. Системы сигнализации в вагоне: виды и назначение.
14. Сигнализация СЗК: назначение, расположение. Определение полного замыкания на корпус сигнализации СЗК; утечки тока на корпус по сигнализации СЗК.
15. СКНБ, СКНБП: назначение и отличия.
16. Освещение: виды, группы, режимы работы.
17. Установка кондиционирования воздуха: назначение и расположение узлов в пассажирском вагоне.
18. Порядок включения установки кондиционирования воздуха.
19. МАБ-2: назначение и контроль за работой.
20. Различие между климатической установкой МАБ-2 и климатической установкой вагонов производства ТВЗ.
21. Дифференциальная защита: назначение и расположение. Действия проводника при срабатывании.
22. Аварийное питание: порядок подачи питания, режимы работы потребителей, положение пакетных переключателей на пульте управления.
23. Причины и порядок обесточивания электрооборудования пассажирского вагона. Аварийные кнопки и кнопки восстановления.
24. Жидкостной выключатель: назначение и расположение в вагоне.

Действия проводника при его срабатывании.

25. Температурное реле: назначение, место расположения, принцип действия, возможные неисправности.
26. Нагревательные приборы: назначение, расположение.
27. Электрокалорифер: назначение, устройство, расположение.
28. Приборы защиты в вагоне: виды, назначение, места их расположения в вагоне.
29. Назначение кнопки «Аварийное отключение»
30. Подача аварийного питания от соседнего вагона: порядок подключения, режимы работы потребителей, положение пакетных переключателей на пульте управления.
31. Приборы защиты высоковольтного электрооборудования.
32. Порядок приемки электрооборудования.
33. Техника безопасности и правила пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.
34. Проверка и подготовка электрооборудования перед отправлением вагона в рейс.
35. Работа проводника пассажирского вагона с электрооборудованием в пути следования.

Выполнение работ по приемке-сдаче пассажирского поезда

1. Пассажирские перевозки: назначение и виды. Нормативные документы, регламентирующие требования, предъявляемые к организации перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России.
2. Политика в области качества.
3. Основные принципы работы (для проводника).
4. Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации и стран СНГ.
5. Должностные обязанности проводника пассажирского вагона. Маршрут проводника.
6. Деление поездов по видам сообщения. Нумерация поездов.
7. Требования, предъявляемые к организации перевозки пассажиров с ограничением к передвижению.
8. Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж». Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади, багажа и грузобагажа.
9. Пассажирский тариф, платы и сборы: общие сведения.
10. Порядок действий проводника при возникновении нештатных ситуаций.
11. Действия поездной бригады при вынужденной остановке поезда на перегоне.

12. Дорожная (поездная) документация. Работа проводника с бланками дорожной (поездной) документации.
13. Документы проводника пассажирского вагона.
14. Услуга «электронный билет».
15. График движения пассажирских поездов и служебное расписание: назначение и правила пользования.
16. Порядок проверки и гашения проездных документов.
 17. Служебные транспортные требования. Ответственность работников за нарушение правил пользования служебными транспортными требованиями.
 18. Проезд льготной категории пассажиров. Перечень и виды льгот.
 19. Проезд детей и (организованных) групп детей на железнодорожном транспорте.
 20. Действия поездной бригады при отцепке вагона в пути следования.
 21. Правила перевозки животных.
 22. Безбилетный пассажир (гражданин). Действия проводника при обнаружении безбилетного пассажира.
 23. Действия проводника и поездной бригады при неисправности ходовых частей вагона.
 24. Порядок оформления и возврата билетов. Остановка с продлением срока годности билета.
 25. Общие положения о контроле перевозок. Документы на право контроля.
 26. Режим труда и отдыха проводника пассажирских вагонов.
 27. Оформление дальнейшего проезда пассажира в случаях: утери билета проводником; желания пассажира продлить поездку дальше пункта назначения; истечения срока годности билета в пути следования; проезда пассажиром дальше станции назначения, отставания от поезда, оставления пассажиром билета у провожающего.
 28. Условия проезда детей. Правила перевозки (организованных) групп детей. Высадка организованной группы при стоянках поезда менее 5 минут.
 29. Порядок проверки проездных документов при посадке и отправлении поезда со станции. Прием на хранение проездных документов пассажиров. Ответственность проводника за утерю проездных документов.
 30. Особые условия пассажирских перевозок. Проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федераций, судей Конституционного суда, Героев Советского союза, Героев Российской Федерации, лиц, награжденных орденами Славы, Трудовой Славы

(трех степеней), участников Великой Отечественной войны, почетных железнодорожников.

31. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.
32. Порядок и нормы обеспечения поездов категории «фирменный» съёмным инвентарем, постельными принадлежностями, моющими и дезинфицирующими средствами.
33. Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съёмного и несъёмного вагонного инвентаря и оборудования.
34. Перевод пассажиров из вагона в вагон по их желанию и по вине железной дороги. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.
35. Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности.
36. Проезд граждан - получателей социальных услуг льготного контингента пассажиров к месту санаторно-курортного лечения. Проезд на основании специальных талонов, выданных фондом социального страхования, пенсионным фондом России.

Выполнение работ по обслуживанию пассажиров в пассажирском вагоне

1. Миссия ОАО «РЖД». Политика в области качества.
2. Нормативные документы, регламентирующие правила оказания сервисных услуг в пассажирских поездах.
3. Основные принципы создания положительного впечатления о компании и ее работниках.
4. Требования к профессиональному имиджу проводника.
5. Понятие «сервисный центр». Услуги, предоставляемые сервисными центрами.
6. Понятия «клиент» и «клиентоориентированность». Ожидания клиента.
7. Понятия «качество», «услуга», «обслуживание», «вагон I класса», «вагон II класса», «вагон III класса», «вагон с местами для сидения», «вагон повышенной комфортности».
8. Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров.
9. Требования к работникам поездной бригады.
10. Требования к съёмному мягкому имуществу и инвентарю вагонов.
11. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов.
12. Требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота.
13. Требования к проводнику вагона при обслуживании пассажира при посадке/высадке в вагон.

14. Требования к обслуживанию пассажиров в пути следования.
15. Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.
16. Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения.
17. Информирование пассажиров об услугах, предоставляемых в составе поезда.
18. Порядок информирования пассажиров перед отправлением поезда.
19. Организация обратной связи с пассажирами.
20. Поезд категории «фирменный». Единые требования.
21. Услуги, предоставляемые пассажирам в вагонах фирменного поезда.
22. Обслуживание пассажиров при выходе из строя поездной радиостанции; при отцепке пассажирского вагона; при нарушении в работе, поломке и выходе из строя технического оборудования.
23. Обеспечение пассажиров в пути следования культивентарем; требования к аудио- и видеотрансляции в пассажирских поездах.
24. Обязанности проводника, связанные с оказанием услуги по обеспечению пассажиров постельными принадлежностями.
25. Профессиональный этикет при реализации чайной и сувенирной продукции.
26. Технология успешных продаж.
27. Понятие «нестандартная просьба» пассажира. Работа с нестандартными просьбами пассажиров.
28. Требования к режиму и безопасной поездке пассажира.
29. Обслуживание пассажиров при отклонении поезда от графика движения; при длительной задержке поезда; при изменении маршрута следования поезда.
30. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров.
31. Особенности обслуживания различных категорий маломобильных пассажиров.

ПТЭ, инструкции и безопасность движения

1. Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации. Общие положения.
2. Общие обязанности работников железнодорожного транспорта.
3. Государственное регулирование в области железнодорожного транспорта: цели и пути осуществления.
4. Требования к железнодорожному подвижному составу и ответственность за его исправное техническое состояние.

5. Понятие о гарантийном участке для пассажирского поезда.
6. Понятия «правильный/неправильный железнодорожный путь», «железнодорожный путь необщего пользования».
7. Понятия «габарит подвижного состава», «габарит приближения строений». Обозначение негабаритных мест.
8. Надписи и знаки на пассажирском подвижном составе.
9. Неисправности, с которыми запрещено ставить вагон в состав поезда.
10. Обозначение границы станции на однопутных и двухпутных линиях.
11. Маневровая работа: понятие, порядок и сигналы при производстве. Обязанности проводника при производстве маневровых работ.
12. Порядок перевозки радиоактивных грузов в пассажирском поезде.
13. Путевые знаки: назначение, обозначение и места установки.
14. Ручные сигналы проводников и дежурного по станции.
15. Сигнал: назначение и виды.
16. Сигналы, которыми оснащен пассажирский поезд.
17. Звуковые сигналы, требующие остановки поезда.
18. Звуковые сигналы тревоги. Действия проводника при их подаче.
19. Ручные и звуковые сигналы при опробовании тормозов. Действия проводника.
20. Сигналы, применяемые для обозначения пассажирского поезда.
21. Звуковой сигнал «Вызов начальника поезда», «Вызов проводника хвостового вагона» при остановке поезда на перегоне.
22. Светофоры: виды и назначение. Основные значения сигналов, подаваемые светофорами.
23. Случаи, когда проводник в пути следования должен остановить поезд стоп-краном.
24. Действия проводника в случае остановки поезда стоп-краном на перегоне неустановленным лицом.
25. Обязанности проводника пассажирского вагона по прибытию поезда на станцию, в пункт формирования, парк отстоя.
26. Обязанности проводника хвостового вагона по прибытию поезда на станцию, в парк отстоя, оборота.
27. Обязанности проводника пассажирского вагона по очистке от снега и льда ходовых частей и подвагонного оборудования на остановках в пути следования. Перечень приспособлений для производства работ.
28. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона.
29. Действия проводника при заклинивании колесной пары и сходе вагона с рельс.

30. Действия проводника при неисправностях ходовых частей; автосцепного устройства.

31. Действия проводника при сходе колесной пары с рельсов при совершении маневров.

32. Действия проводника пассажирского вагона при обнаружении в пути следования дефектов поверхности катания колесных пар.

33. Действия проводника по обеспечению пожарной безопасности.

34. Действия проводника в загазованных зонах.

35. Действия проводника при угрозе террористического акта. Эвакуация пассажиров.

36. Полное и сокращенное опробование тормозов. Действия проводника пассажирского вагона.

37. Порядок ограждения пассажирского поезда при вынужденной остановке на перегоне, вследствие аварии, крушения, развале груза, когда необходимо оградить препятствие для движения поездов на смежном пути.

38. Порядок ограждения подвижного состава на путях отстоя, при проведении ремонтных работ в парке оборота.

39. Номинальный размер ширины колеи. Величины отклонений от номинального размера, не требующие устранения.

40. Требования к поездной бригаде пассажирского поезда при его ведении машинистом, работающим без помощника машиниста.

41. Действия проводника пассажирского вагона в аварийных ситуациях на перегоне и железнодорожной станции, где не предусмотрен осмотрщик вагонов, при обслуживании локомотива одним машинистом.

Охрана труда

1. Понятие «охрана труда». Задачи охраны труда. Обязанности работника в области охраны труда.

2. Основные нормативно-правовые акты по охране труда. Права работников на охрану труда.

3. Режим рабочего времени и времени отдыха проводника пассажирского вагона.

4. Система охраны труда на предприятиях пассажирского комплекса.

5. Система обучения и проверки знаний по охране труда на предприятиях железнодорожного транспорта.

6. Виды инструктажей по охране труда. Периодичность, сроки и цели их проведения.

7. Виды несчастных случаев (по воздействию на организм человека и

по тяжести исхода).

8. Порядок расследования и учет несчастных случаев на производстве. Права пострадавшего и членов его семьи.

9. Понятие «профессиональные заболевания». Их выявление и профилактика, обязательное социальное страхование.

10. Причины производственного травматизма и профессиональных заболеваний. Мероприятия по их профилактике.

11. Опасные и вредные производственные факторы. Мероприятия по защите работников от их воздействия.

12. Общие требования охраны труда для проводника пассажирского вагона.

13. Опасные и вредные производственные факторы, воздействующие на проводника пассажирского вагона в процессе работы.

14. Требования охраны труда по обеспечению проводника пассажирского вагона спецодеждой и обувью.

15. Средства защиты: виды, назначение, требования, предъявляемые к ним.

16. Средства индивидуальной защиты, имеющиеся на пассажирском вагоне.

17. Действия, запрещенные проводнику пассажирского вагона во время подготовки вагона в рейс и в пути следования.

18. Требования охраны труда перед началом работы.

19. Требования охраны труда при стоянке поезда на станциях.

20. Требования охраны труда при эксплуатации внутреннего оборудования, окон и дверей вагона.

21. Требования охраны труда при эксплуатации системы отопления; оборудования водоснабжения.

22. Требования охраны труда при эксплуатации подъемника.

23. Требования охраны труда при эксплуатации бытового оборудования.

24. Требования охраны труда при эксплуатации санитарно-технического оборудования.

25. Требования охраны труда при приготовлении и раздаче чайной продукции.

26. Требования охраны труда при производстве внутренней уборки вагона.

27. Аварии и аварийные ситуации, которые могут возникнуть на стоянке и в пути следования поезда. Действия проводника пассажирского вагона при их возникновении.

28. Правила безопасности при нахождении на железнодорожных

путях.

29. Общие требования электробезопасности. Понятие «шаговое напряжение». Зона поражения и порядок выхода из зоны поражения.

30. Требования охраны труда, предъявляемые к проводнику пассажирского вагона при эксплуатации электрооборудования.

31. Требования охраны труда при тушении электроустановок.

32. Освобождение пострадавшего от электрического тока напряжением до 1000 В; свыше 1000 В.

33. Требования охраны труда при выполнении работ по очистке от снега и льда ходовых частей вагона. Особенности выполнения в темное время суток.

34. Основные причины возникновения возгорания в пассажирских вагонах.

35. Обязанности поездной бригады по обеспечению пожарной безопасности в пути следования; при подготовке вагона в рейс.

36. Средства пожаротушения на вагоне: виды, назначение, основные характеристики, размещение в вагоне.

37. Порядок действий проводника при обнаружении задымленности и пожаре в вагоне.

38. Действия проводника аварийного и соседнего с ним пассажирского вагона при эвакуации пассажиров.

39. Назначение и порядок использования СПИ-20.

40. Требования охраны труда при тушении очага возгорания огнетушителем.

41. Определение состояния пострадавшего. Освобождение пострадавшего от действия травмирующих факторов.

42. Классификация травм по воздействию на организм человека.

43. Правила выполнения искусственного дыхания и непрямого массажа сердца.

44. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой медицинской помощи при электротравмах.

45. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой медицинской помощи при механических травмах.

46. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой медицинской помощи при термических ожогах, ожогах кислотами и щелочами.

47. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой медицинской помощи при отравлениях.

48. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой медицинской помощи при травме глаз.

49. Действия проводника пассажирского вагона по оказанию первой медицинской помощи при обморожениях.

50. Действия поездной бригады при обнаружении в пути следования инфекционного больного; в случае смерти пассажира.

51. Содержание медицинской аптечки. Противопедикулезная и эпидукладка: содержание и назначение.

52. Требования охраны труда по окончании работы.