ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»

Регионального этапа Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» в 2025 г.

Юниоры

2025 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ…….3

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ..... ……3
1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА» 3
1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ 7
1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 7
1.5. СТРУКТУРА МОДУЛЕЙ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ 9
2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 13
2.1. ЛИЧНЫЙ ИНСТРУМЕНТ КОНКУРСАНТА……..13
3. ПРИЛОЖЕНИЯ……13

ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ

УКЭБ – Устройство контроля легитимности электронных билетов.

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»

Проводник пассажирского вагона обеспечивает безопасную посадку и высадку пассажиров в вагон, их размещение в соответствии с проездными документами; осуществляет качественное обслуживание пассажиров в пути следования и обеспечивает их безопасность в аварийной обстановке в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и организационно-распорядительными документами в области пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Проводник пассажирского вагона в пути следования следит за техническим и санитарным состоянием вагона, обеспечивает безотказную работу приборов отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха; контролирует соблюдение пассажирами правил проезда и требований пожарной безопасности.

При обслуживании пассажиров проводнику пассажирского вагона необходимо соблюдать нормы деловой этики, быть вежливым, внимательным и предупредительным, не допускать возникновения конфликтных ситуаций,

оказывать содействие в решении проблем пассажиров, связанных с пользованием услугами железнодорожного транспорта.

Таблица 1

Перечень профессиональных задач специалиста

№ п/п	Раздел	Важность в %
1	**Выполнение работ по приемке (сдаче) пассажирского вагона**	**13**
	Специалист должен знать и понимать: - нормативные документы, регламентирующие деятельность проводника при выполнении своих должностных обязанностей; - правила проезда пассажиров в пассажирском поезде; - порядок посадки пассажиров по проездным документам в том числе электронным; - документы, удостоверяющие личность пассажира; - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная).	
	Специалист должен уметь: - оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; - отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; - эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; - контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности и соблюдать требования санитарных правил при организации пассажирских перевозок; - работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; - действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; - соблюдать политику конфиденциальности; соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг.	
2	**Выявление неисправности, угрожающих безопасности движения поездов**	**20**
	Специалист должен знать и понимать: - санитарные правила по организации пассажирских перевозок; - требования правил по охране труда и инструкций по обеспечению пожарной безопасности; - документы, регламентирующие работу с пассажирами с ограниченными возможностями; - организационную структуру пассажирского поезда, алгоритмы взаимодействия персонала; - документооборот (кассовые операции, миграционная политика, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности) используемые при организации пассажирских перевозок;	
	Специалист должен уметь: - поддерживать профессиональные отношения коллегами и потребителями, работать эффективно в команде; - корректно обрабатывать получаемую информацию; - поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;	

	- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; - предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике в поезде; - соблюдать нормы вежливости и этикета при обслуживании пассажиров - проявлять доброжелательность, оказывать - содействие при решении проблем пассажиров; избегать конфликтных ситуаций при обслуживании пассажиров.	
3	**Подготовка пассажирского вагона к посадке пассажиров**	**13**
	Специалист должен знать и понимать: - основные проблемные ситуации, которые могут произойти в процессе работы и подходы к их решению; - принципы, правила и технологии работы с клиентами, и скрипты обслуживания пассажиров; - приемы оказания первой помощи пассажирам; - порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам; - технологический цикл обслуживания пассажиров в пассажирских поездах в части подготовки вагона в рейс в зависимости от типа вагона и класса обслуживания.	
	Специалист должен уметь: - предоставлять качественный сервис различным категориям пассажиров; - применять действующие нормативно-правовые акты и организационно распорядительные документы при возникновении внештатных ситуаций; - демонстрировать умение придерживаться установленных принципов, правил, технологии работы с клиентами и скриптов обслуживания в зависимости от сложившейся ситуации; - эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями; - выявлять неисправности, угрожающие безопасности движения поездов при приемке вагона в пути следования пассажирского поезда; - пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях.	
4	**Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения, в фирменных поездах, в поездах международного сообщения**	**29**
	Специалист должен знать и понимать: - наименование, маркировку и перечень продукции реализуемой в пассажирском поезде в зависимости от класса обслуживания; - нормы выдачи расходных материалов и материалов для экипировки пассажирских вагонов в зависимости от класса обслуживания; - перечень сувенирной продукции и дополнительных - услуг, реализуемых в пассажирском поезде; алгоритмы действий в случае обнаружения посторонних предметов и оставленных вещей и имущества пассажиров. - кодекс деловой этики, правила делового этикета при обслуживании пассажиров, в том числе маломобильных пассажиров; - способы преодоления барьеров эффективной коммуникации	

	- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся транзитных регионов, региона отправления и назначения; - особенности межкультурной и меж возрастной коммуникации с пассажирами**.**	
	Специалист должен уметь: - обеспечивать безопасную посадку, высадку пассажиров, их размещение в вагоне в соответствии с проездными документами (билетами); - выполнять операции по безопасному и качественному обслуживанию пассажиров в пути следования в соответствии с действующими стандартами обслуживания; - обеспечивать работу приборов отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха, обеспечивать необходимое санитарное и техническое состояния вагона в пути следования.	
5	**Обеспечение безопасной посадки и высадки пассажиров, комфортности и безопасности проезда пассажиров в вагоне.**	**25**
	Специалист должен знать и понимать: - конструкцию пассажирских вагонов различных типов; - основы работы щита управления оборудованием пассажирского вагона; - устройство основные режимы работы отопления и климатической установки пассажирского вагона; - порядок использования основного вспомогательного оборудования вагона; - устройство основные режимы работы устройства контроля легитимности электронных билетов (УКЭБ); - расположение и устройство электрооборудования вагона, порядок его безопасной эксплуатации; расположение и устройство установки пожарной сигнализации, порядок ее эксплуатации и основные режимы работы.	
	Специалист должен уметь: - ориентироваться в пространстве в зависимости от планировки вагона и выполняемой задачи; - обеспечивать безопасную посадку, высадку пассажиров, их грамотное размещение в зависимости от класса обслуживания и населенности вагона; - считывать показания щита управления оборудованием пассажирского вагона и управлять основными функциями вагонного оборудования; - устанавливать различные режимы работы отопления и климатической установки пассажирского вагона в зависимости от параметров температуры и времени года; - применять основное и вспомогательное оборудование пассажирского вагона при подготовке вагона в рейс и в пути следования пассажирского поезда; - применять устройство контроля легитимности электронных билетов (УКЭБ) при посадке пассажиров и проверке электронных проездных документов; - эффективно использовать электрооборудование вагона, соблюдая правила электробезопасности и охраны труда;	

	- грамотно реагировать на показания установки пожарной сигнализации.	

1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице 2.

Таблица 2

Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки

		Критерий/Модуль				Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ
		А	**Б**	**В**	**Г**	
Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ	**1**	8	5	0	0	13
	2	12	3	0	5	20
	3	0	12	1	0	13
	4	0	0	22	7	29
	5	0	0	17	8	25
Итого баллов за критерий/модуль		20	20	40	20	100

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице 3:

Таблица 3

Оценка конкурсного задания

Критерий		Методика проверки навыков в критерии
А	**Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов**	Выполнение операций по проверке подвагонного оборудования вагона на предмет наличия неисправностей угрожающих безопасности движения поездов в том числе с целью обнаружения подозрительных и посторонних предметов (взрывных устройств)
Б	**Выполнение операций по подготовке пассажирского вагона к посадке пассажиров**	Выполнение операций по подготовке пассажирского вагона к посадке пассажиров, в том числе обслуживание механизмов и оборудования вагона и экипировка расходными материалами.
В	**Сервисное обслуживание пассажиров**	Выполнение операций, осмотра вагона перед посадкой, посадка пассажиров в вагон по проездному билету (электронному билету) в том числе маломобильных пассажиров. Демонстрация навыков сервисного

		обслуживания в поездах. Отработка действий в случае возникновения конфликтной ситуации при посадке и высадке пассажира, а также в пути следования. Высадка пассажиров из вагона поезда. Заполнение поездной документации
Г	**Выполнение практического задания в условиях нештатной ситуации**	Выполнение практического задания в условиях нештатной ситуации Отработка действий, выполняемых проводником при возникновении нештатных ситуаций, в соответствии с действующими нормативными документами. Демонстрация приемов оказание первой помощи

1.5. СТРУКТУРА МОДУЛЕЙ КОНКУРСНОГО ЗАДАНИЯ

Общая продолжительность Конкурсного задания: 8 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний конкурсанта должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания

Конкурсное задание состоит из пяти модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – 3 модулей В, Г и вариативную часть – 2 модуля А и Б. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах.

В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативные модули формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модулей и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания

Модуль А. Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов (вариатив)

Время на выполнение модуля 1 час

Задания:

Продемонстрировать действия проводника при подготовке пассажирского вагона в рейс, осмотре подвагонного оборудования на предмет неисправностей угрожающих безопасности движения поездов, а так же выполнение работ по осмотру и очистке подвагонного оборудования от льда и снега.

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

А 1. Проверка подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов, в том числе взрывных устройств

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Осмотреть подвагонное оборудование на предмет обнаружения посторонних и подозрительных предметов, описать действия проводника при их выявлении.

А 2. Контроль состояния подвагонного оборудования при стоянке поезда 15 минут и более

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Осмотреть подвагонное оборудование на предмет неисправностей возникающих в пути следования при контроле вагона на стоянке 15 минут и более. (Рекомендуется ограничение времени выполнения операции исходя из местных условий в зависимости от продолжительности остановок выбранных местных маршрутов следования поезда)

А 3. Выполнение работ по осмотру и очистке подвагонного оборудования от снега и льда

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать навыки очистки подвагонного оборудования снега и льда в пути следования в процессе движения поезда.

Модуль Б. Выполнение операций по подготовке пассажирского вагона к посадке пассажиров (инвариант)

Время на выполнение модуля 2 час 30 минут

Задания:

Продемонстрировать действия проводника при подготовке пассажирского вагона к посадке пассажиров, в том числе обслуживание механизмов и оборудования вагона и экипировка расходными материалами.

Б 1. Подготовка пассажирского вагона к посадке пассажиров

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Подготовить вагон к посадке пассажиров, произвести уборку помещений и застилку спальных мест.

Б 2. Уборка, экипировка расходными материалами и инвентарем санитарных комнат пассажирского вагона

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Провести уборку и проверить экипировку расходными материалами и инвентарем санитарных комнат вагона.

Б 3. Приемка электрокипятильника, выполнение операций по его обслуживанию и растопке

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать операции, выполняемые при обслуживании и растопке кипятильника.

Б 4. Приемка чайной и сувенирной продукцией продукции реализуемой в пути следования

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Выполнить приемку чайной и сувенирной продукции реализуемой в пути следования пассажирского поезда.

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

Модуль В. Сервисное обслуживание пассажиров (инвариант)

Время на выполнение модуля 2 часа 30 минут

Задания:

Продемонстрировать действия проводника при обслуживании пассажиров от момента посадки пассажира в вагон, в пути следования и до высадки пассажиров из вагона, в том числе при обслуживании маломобильного и иностранного пассажира.

В 1. Подготовка к посадке пассажиров в вагон

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Выполнить действия по подготовке к посадке пассажиров в вагон.

В 2. Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда по проездному документу (электронному билету)

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия, выполняемые проводником при проверке проездных документов и посадке пассажиров в вагон.

В 3. Обеспечение посадки маломобильного пассажира

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия, выполняемые проводником в случае посадки маломобильных пассажиров в вагон и оказании помощи при их посадке и сопровождении.

В 4. Обеспечение посадки иностранного пассажира

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать навыки общения на иностранном языке, применяемые проводником в случае посадки иностранного пассажира в вагон.

В 5. Порядок действия в конфликтной ситуации при посадке пассажира в вагон

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия, выполняемые проводником в случае возникновения конфликтной ситуации при посадке пассажира в вагон

В 6. Обслуживание пассажиров в поездах

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при обслуживании пассажиров и оказании услуг в пути следования.

В 7. Порядок действия в конфликтной ситуации

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Отработать действия при возникновении конфликтной ситуации в вагоне и описать порядок действий для ее разрешения.

В 8. Порядок действия при попытке курения в вагоне

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать порядок выполняемых действии при возникновении конфликтной ситуации в вагоне при запрете курения.

В 9. Порядок действия при обнаружении факта попытки распития спиртных напитков

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать навыки общения с пассажирами при обнаружении факта попытки распития спиртных напитков в вагоне и запрете распития.

В 10. Высадка пассажиров из вагона поезда

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Отработать действия проводника по прибытии на станцию назначения и осуществлении высадки пассажиров из вагона

В 11. Заполнение поездной и отчетной документации

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Заполнить бланки поездной документации и составить акт общей формы, согласно выданному заданию.

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

Модуль Г. Выполнение практического задания в условиях нештатной ситуации (инвариант)

Время на выполнение модуля 2 часа

Задания:

Продемонстрировать действия проводника при возникновении аварийной или нестандартной ситуации, а так же навыки оказания первой помощи.

Г 1. Действие проводника при срабатывании систем СКНБ

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при срабатывании системы СКНБ

Г 2. Действия проводника дежурной смены при возникновении пожара

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника дежурной смены при возникновении пожара.

Г 3. Тушение пожара с использованием огнетушителя

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при использовании огнетушителей различных типов, описать требования к огнетушителям

Г 4. Оказание первой медицинской помощи

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при оказании первой помощи

Г 5. Сердечно легочная реанимация

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при выполнение сердечно-легочной реанимации с использованием робота тренажера (Рекомендуется выполнение на тренажере в экзаменационном режиме без индикации).

Г 6. Действие проводника при заклинивании колесной пары

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при заклинивании колесной пары при движении поезда

Г 7. Оказание первой помощи при кровотечении

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Перечислить признаки кровотечения продемонстрировать действия проводника при оказании первой помощи при кровотечении

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ

Рабочая одежда конкурсантов при выполнении конкурсных заданий должна соответствовать профессиональным требованиям делового стиля одежды работников ОАО «РЖД». При выполнении заданий, связанных с нахождением за пределами помещения вагона, каждый конкурсант должен быть одет в светоотражающий сигнальный жилет.

В экспертную группу по оценке заданий должен входить минимум один независимый эксперта от индустрии. При оценке заданий, связанных с нахождением за пределами помещения вагона, каждый эксперт должен быть одет в светоотражающий сигнальный жилет.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Ключи вагонные

2.2. Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Конкурсантам запрещено пользоваться мобильными телефонами во время выполнения задания, за исключением случаев использования онлайн переводчика при посадке и обслуживании иностранного пассажира.

3. ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1. Инструкция по заполнению матрицы компетенции.
Приложение 2. Матрица конкурсного задания.
Приложение 3. Инструкция по охране труда.