ВСЕРОССИЙСКОЕ
ЧЕМПИОНАТНОЕ
ДВИЖЕНИЕ
ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНОМУ
МАСТЕРСТВУ

ОПИСАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»

2024 г.

Наименование компетенции: «Проводник пассажирского вагона»
Формат участия в соревновании: индивидуальный

Описание компетенции.

В системе железнодорожного транспорта одним из основных видов деятельности являются пассажирские перевозки. На долю пассажирских перевозок приходится около 40% пассажирооборота, выполняемого транспортом общего пользования. Основными задачами железнодорожного транспорта в области пассажирских перевозок являются достижение максимальной эффективности функционирования пассажирского транспорта, обеспечение полного и качественного удовлетворения спроса платежеспособного населения на перевозки с минимальными издержками.

В условиях рыночной экономики усиливается конкурентная борьба между различными видами транспорта за привлечение пассажиропотока. Определяющим фактором в выборе способа передвижения становится уровень качества транспортного обслуживания населения. При этом важная роль в повышении качества пассажирских перевозок и уровня культуры обслуживания пассажиров отводится работникам профессии «Проводник пассажирского вагона» – наиболее массовой рабочей профессии в сфере железнодорожных пассажирских перевозок.

В нашей стране профессия проводник пассажирского вагона появилась с зарождением железной дороги, и традиционно сопровождает железнодорожный транспорт на всех этапах его развития.

В ходе реформы железнодорожного транспорта была создана ОАО «Федеральная пассажирская компания», которая осуществляет пассажирские перевозки в нашей стране и за рубежом. ОАО «ФПК» открыла новые стратегии развития отрасли. В настоящее время создается идеология работы с кадрами на фундаменте ценностей организации и корпоративных ключевых компетенций работников.

Современная ситуация общественного и экономического развития существенно изменила требования к профессионализму и подготовке проводников пассажирских вагонов. В настоящее время, когда во многих регионах закрыто авиасообщение, поток пассажиров переместился на альтернативные виды транспорта, в том числе большая его часть на железнодорожный транспорт. В данных условиях трудно недооценить важность и нужность профессии «Проводник пассажирского вагона».

В крупных городах до 70 % трудоспособного населения ежедневно пользуется услугами транспорта. Комплекс услуг, предоставляемых железнодорожниками пассажирам, с одной стороны создает благоприятные предпосылки для труда, отдыха, лечения, учебы и т.д., что в итоге влияет на производительность труда трудящихся, повышает культурный уровень и качество жизни населения. С другой стороны, увеличивая набор услуг, железнодорожный транспорт обеспечивает рост доходов от пассажирских

перевозок за счет повышения качества перевозок, привлечения дополнительных клиентов.

Профессия проводник пассажирского вагона является одной из самых востребованных профессий на железнодорожном транспорте, в том числе в период летних перевозок привлекает огромное количество студентов в рамках студенческих отрядов, что в свою очередь влияет на расширение кадрового состава, а так же популяризирует изучение географии страны и туристических направлений среди молодежи что в свою очередь влияет на развитие внутреннего туризма.

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.

Нормативные правовые акты

Поскольку Описание компетенции содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей компетенции, его необходимо использовать на основании следующих документов:

- ФГОС СПО

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 43.01.06 Проводник на железнодорожном транспорт от 2 августа 2013 г. N 727 приказ Министерства образования и науки РФ. С изменениями и дополнениями от: 9 апреля 2015 г., 13 июля 2021 г., 3 июля 2024 г..

Федеральный государственный образовательный стандарт среднего профессионального образования по профессии 100120.04 Проводник на

железнодорожном транспорте утвержден приказом министерства образования и науки российской федерации от 2 августа 2013 г. № 727.

- Профессиональный стандарт

Профессиональный стандарт 17.013 "Проводник пассажирского вагона" от 21 сентября 2020 года N 623н приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

- ЕТКС

Приказ Минтруда России от 18.02.2013 N 68н "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 52, разделы: "Железнодорожный транспорт"; "Морской и речной транспорт" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.03.2013 N 27905)

- Отраслевые/корпоративные стандарты

Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

Федеральный закон от 3 мая 2012 г. № 46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов»;

Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

Распоряжение ОАО «РЖД» от 6 августа 2007 г. № 1493р «О порядке организации и обеспечения безопасности перевозок организованных групп детей»;

СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24 декабря 2014 г. № 3102р;

Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27 августа 2013 г. № 1835р;

Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24 апреля 2014 г. № 1016р.

Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации Приказ Министерства транспорта РФ от 23.06.2022 № 250

Стандарт АО «ФПК» СТО ФПК 1.05.006.2022 Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания»

Приказ ОАО «ФПК» от 13 февраля 2015 г. № 43 «О форменной одежде работников АО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров».

Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом Приказ Министерства транспорта РФ от 05.09.2022 № 352

Регламент действий поездных бригад в случаях возникновения нештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденный приказом АО «ФПК» от 26 декабря 2019 г. № 444

Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденная распоряжением АО «ФПК» от 22 марта 2016 г. № 245р.

Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте, утвержденные первым заместителем Министра путей сообщения Российской Федерации Э.С. Поддавашкиным 11 ноября 1992 г. № ЦУО-112.

Инструкция о порядке действий работников поездной бригады по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда, утвержденная распоряжением ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 г. № 193р (с изменением, внесенным распоряжением ОАО «ФПК» от 27 декабря 2013 г. № 1616р).

Стандарт СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 3 июля 2013 г. № 819р (с изменениями, внесенными распоряжениями ОАО «ФПК» от 26 декабря 2013 г. № 1595р, от 18 июля 2014 г. № 847р и распоряжением АО «ФПК» от 28 апреля 2016 г. № 433р).

Стандарт СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК» Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 28 октября 2014 г. № 1243р (с изменениями, внесенными распоряжением АО «ФПК» от 18 ноября 2015 г. № 1433р).

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозкам пассажиров».

Распоряжение АО «ФПК» от 24 июня 2016 г. № 664р «О требованиях к размещению информационных материалов в вагонах пассажирских поездов формирования АО «ФПК».

Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473.

Порядок организации посадки пассажиров с электронными проездными документами (билетами), утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 30 апреля 2015 г. № 542р.

Стандарт СТО ФПК 1.21.001-2016 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания. Требования к организации питания», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 5 сентября 2016 г. № 913р.

Книга скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров в пути следования, утвержденная распоряжением АО «ФПК» от 2 мая 2017 г. № 382р.

- ГОСТы

ГОСТ Р 58576-2019 Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию пассажиров в поездах дальнего следования

- СанПин

Федеральный закон от 30 марта 1999 года N 52-ФЗ "О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения"(Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, N 14, ст.1650);

Положения о государственном санитарно-эпидемиологическом нормировании, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 июля 2000 года N 554 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, N 31, ст.3295);

Положения о порядке осуществления государственного санитарно-эпидемиологического надзора на объектах железнодорожного транспорта ЦУВС-782 от 14 сентября 2000 года, зарегистрированного Минюстом России 10 ноября 2000 года, регистрационный N 2447.

- СП (СНИП)

Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03, утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации – Первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации Г.Г. Онищенко 3 марта 2003 г. (с изменениями и дополнениями № 1, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Онищенко Г.Г. от 16 апреля 2010 г. № 24, и № 2,утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Онищенко Г.Г. от 16 июня 2010 г. № 68).

Перечень профессиональных задач специалиста по компетенции **о**пределяется профессиональной областью специалиста и базируется на требованиях современного рынка труда к данному специалисту.

Профессиональный стандарт «Проводник пассажирского вагона»

№ п/п	Виды деятельности/трудовые функции
1	Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом в междугородном сообщении/Выполнение работ по приемке (сдаче) пассажирского вагона и обслуживанию пассажиров в пассажирском вагоне поезда междугородного сообщения
2	Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом в международном сообщении/Выполнение работ по приемке (сдаче) пассажирского вагона и обслуживанию пассажиров в пассажирском вагоне фирменного поезда (поезда международного сообщения)
3	Перевозка пассажиров железнодорожным транспортом в пригородном сообщении/Выполнение работ по приемке (сдаче) пассажирского вагона в парке отстоя вагонов и обслуживанию пассажиров в пассажирском вагоне поезда пригородного сообщения