



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 60472

от "20 сентября 2020"

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минтруд России)**

ПРИКАЗ

22 сентября 2020.

Москва

№ 641н

**Об утверждении профессионального стандарта
«Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального
комплекса»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 8 февраля 2017 г. № 149н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 марта 2017 г., регистрационный № 45882).

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «22» сентября 2020 г. № 641н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

935

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены»	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены»	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)»	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)»	18
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	25

I. Общие сведения

Руководство работой и координация работы подразделений железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

(наименование вида профессиональной деятельности)

17.048

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

Группа занятий:

1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте	4323	Служащие по транспортным перевозкам
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(код ОКВЭД ²)	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
А	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)	5	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	A/01.5	5
	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены		Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	A/02.5	5
В	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	5	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	B/01.5	5
	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены		Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	B/02.5	5
С	Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	6	Организация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	C/01.6	6
	Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении		Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	C/02.6	6

			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	C/03.6	6
D	Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)	7	Организация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	D/01.7	7
			Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	D/02.7	7
			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)	D/03.7	7

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены		Код	A	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) ³
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены		Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение
трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано оригинала	из		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование работы камер хранения ручной клади на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса), в течение смены в целях установления оптимальных режимов их работы
	Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса), в течение смены
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Работа в составе комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проведение осмотра помещений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Ведение документации по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые умения	Принимать решения по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Оформлять документацию по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение работ
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса)
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)

	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системы
	Офисное программное обеспечение
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Контроль оповещения пассажиров о прибытии, отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проверка санитарно-технического содержания залов ожидания, служебных помещений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении

	подчинении
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам контроля качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса)
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение работ
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение работ
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение работ на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса)
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Офисное программное обеспечение
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены		Код	В	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих) и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований)
Другие характеристики	-

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса) в течение смены (камер хранения ручной клади, сервисных центров, справочного бюро, комнат отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка, пунктов питания)
	Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале внеклассном (1-го класса) в течение смены
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Работа в составе комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Проведение осмотра помещений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Ведение документации по организации качественного обслуживания

	пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Принимать решения по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены
	Анализировать данные, связанные с организацией качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Оформлять документацию по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса) в части, регламентирующей выполнение работ
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале внеклассном (1-го класса)
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Тарифные руководства, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной

	системы
	Офисное программное обеспечение
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале внеклассном (1-го класса)
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	B/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Контроль оповещения пассажиров о прибытии, отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Проверка выполнения подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, технологического процесса работы железнодорожного вокзала
	Контроль работы автоматизированных устройств, машин, механизмов и аппаратов по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Проверка соблюдения норм расхода материалов подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Проверка санитарно-технического содержания кассовых залов и залов ожидания, комнат отдыха пассажиров и служебных помещений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей

	подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Принимать решения по исправлению нарушений санитарно-технического содержания железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам контроля качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса) с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале внеклассном (1-го класса)
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса) в части, регламентирующей выполнение работ
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила пользования автоматизированными устройствами, машинами,

	механизмами и аппаратами по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системы
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале внеклассном (1-го класса)
	Офисное программное обеспечение
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Возможные наименования должностей, профессий	Начальник железнодорожного вокзала
--	------------------------------------

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы на должностях по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований)
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКДПР ⁴	24452	Начальник вокзала
ОКСО ⁵	2.08.03.01	Строительство
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов
	5.38.03.01	Экономика

	5.43.03.01	Сервис
--	------------	--------

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	Код	C/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с определением ключевых параметров его развития
	Проведение анализа производственно-финансовой деятельности железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), и каждого его подразделения с разработкой предложений по повышению качества обслуживания пассажиров и посетителей
	Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), на основе внедрения новых информационно-коммуникационных технологий, оборудования и передовых методов труда
	Утверждение режимов труда и отдыха с учетом изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, в праздничные и предпраздничные дни, неравномерности загрузки работников смен и участков железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Принятие мер по улучшению условий труда и отдыха, предупреждению производственного травматизма работников железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проведение инструктажей и технической учебы с работниками подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Разработка мероприятий, регламентирующих порядок действий при возникновении чрезвычайных происшествий, угрозах совершения террористических актов и массовых беспорядках на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Разработка локальных нормативных актов по транспортной безопасности на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Ведение документации по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников при организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го

	класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Оказывать необходимую методическую помощь в работе по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Оформлять документацию по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Схема железнодорожной транспортной сети
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Порядок организации текущего содержания и ремонта, обслуживания зданий и сооружений, инженерных сетей, систем и оборудования железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Требования к обеспечению транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей

	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзального комплекса: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системы
	Офисное программное обеспечение
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	Код	C/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Координирование деятельности исполнителей, ответственных за расширение сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Контроль выполнения договорных обязательств подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении
	Проверка санитарно-технического содержания помещений, предназначенных для деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Принимать решения по координации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Анализировать данные, связанные с соблюдением требований локальных нормативных актов подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не

	находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по координации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Требования нормативных правовых актов, регулирующих ведение договорной работы, порядок заключения, сопровождения и согласования договоров аренды, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)			Код	C/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала				
				Код оригинала		Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Оценка качества выполнения работ по расширению сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)						

	Проверка выполнения планов экономического и социального развития на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проведение приема пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками вокзала
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проверка санитарно-технического содержания помещений и территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Контроль выполнения мероприятий по подготовке к летним пассажирским перевозкам и работе в зимних условиях подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с последующим их анализом
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров в помещениях и на территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проведение в составе комиссии санитарно-технического осмотра помещений и территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей с принятием решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Принимать решения в случае нарушений правил санитарно-технического содержания помещений и территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам контроля качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным

	транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системы
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного и 1-го класса
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Офисное программное обеспечение
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)		Код	D	Уровень квалификации	7
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Возможные наименования должностей, профессий	Начальник железнодорожного вокзала					

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – магистратура или специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы на должностях по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований)
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКДПР	24452	Начальник вокзала
ОКСО	2.08.04.01	Строительство
	2.23.04.01	Технология транспортных процессов
	5.38.04.01	Экономика
	5.43.04.01	Сервис
	2.23.05.03	Подвижной состав железных дорог
	2.23.05.04	Эксплуатация железных дорог
	5.38.05.01	Экономическая безопасность

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	Код	D/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) с определением ключевых параметров его развития
	Проведение анализа производственно-финансовой деятельности железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) и каждого его подразделения с разработкой предложений по повышению качества обслуживания пассажиров и посетителей
	Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) на основе внедрения новых информационно-коммуникационных технологий, оборудования и передовых методов труда

	Утверждение режимов труда и отдыха с учетом изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, в праздничные и предпраздничные дни, неравномерности загрузки работников смен и участков железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Принятие мер по улучшению условий труда и отдыха, предупреждению производственного травматизма работников железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Проведение инструктажей и технической учебы с работниками подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Разработка мероприятий, регламентирующих порядок действий при возникновении чрезвычайных происшествий, угрозах совершения террористических актов и массовых беспорядках на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Разработка локальных нормативных актов по транспортной безопасности на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Ведение документации по организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников при организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Анализировать данные, связанные с организацией деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам организации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Оказывать необходимую методическую помощь в освоении работы по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Оформлять документацию по руководству деятельностью подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Нормативно-технические и руководящие документы по организации

	деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Схема железнодорожной транспортной сети
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Принципы работы инженерных систем жизнеобеспечения вокзального комплекса: систем энергоснабжения, водоснабжения и водоотведения, отопления, кондиционирования, систем диспетчеризации инженерного оборудования
	Требования к обеспечению транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Порядок расследования и учета несчастных случаев, связанных с производством, на железнодорожном транспорте
	Порядок организации текущего содержания и ремонта, обслуживания зданий и сооружений, инженерных сетей, систем и оборудования железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзального комплекса: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системы
	Офисное программное обеспечение
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении		Код	D/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Координирование деятельности исполнителей, ответственных за расширение сферы услуг, оказываемых пассажирам в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении Контроль выполнения договорных обязательств подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении Проверка соблюдения требований локальных нормативных актов подразделениями, не находящимися в непосредственном подчинении, в помещениях и на территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) Контроль взаимодействия с подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении, для обеспечения транспортной безопасности на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса) Проверка санитарно-технического содержания помещений, предназначенных для деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении					
Необходимые умения	Принимать решения по координации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении Анализировать данные, связанные с соблюдением требований локальных нормативных актов подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений Взаимодействовать со смежными службами по координации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)					
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по координации деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении					

	Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Требования нормативных правовых актов, регулирующих ведение договорной работы, порядок заключения, сопровождения и согласования договоров аренды, в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Требования коммерческого взаимодействия и договорных отношений сторон в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Порядок заключения и выполнения договоров в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)	Код	D/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Оценка качества выполнения работ по расширению сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Проверка выполнения планов экономического и социального развития на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Проведение приема пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и

	посетителей работниками вокзала
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Проверка санитарно-технического содержания помещений и территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Контроль выполнения мероприятий по подготовке к летним пассажирским перевозкам и работе в зимних условиях подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) с последующим их анализом
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров в помещениях и на территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Проведение в составе комиссии санитарно-технического осмотра помещений и территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей с принятием решений в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Принимать решения в случае нарушений правил санитарно-технического содержания помещений и территории железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам контроля качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей

	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Принципы работы автоматизированных инженерных систем железнодорожного вокзального комплекса: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системы
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
	Офисное программное обеспечение
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение должностных обязанностей
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», город Москва	
Директор	Калашников Михаил Юрьевич

4.2. Наименование организаций-разработчиков

1	ФГБУ «Всероссийский научно-исследовательский институт труда» Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации, город Москва
---	--

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

³ Приказ Минздравсоцразвития России от 12 апреля 2011 г. № 302н «Об утверждении перечней вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры (обследования), и Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров (обследований) работников, занятых на тяжелых работах и на работах с вредными и (или) опасными условиями труда» (зарегистрирован Минюстом России 21 октября 2011 г., регистрационный № 22111), с изменениями, внесенными приказами Минздрава России от 15 мая 2013 г. № 296н (зарегистрирован Минюстом России 3 июля 2013 г., регистрационный № 28970) и от 5 декабря 2014 г. № 801н (зарегистрирован Минюстом России 3 февраля 2015 г., регистрационный № 35848), приказом Минтруда России, Минздрава России от 6 февраля 2018 г. № 62н/49н (зарегистрирован Минюстом России 2 марта 2018 г., регистрационный № 50237), приказом Минздрава России от 13 декабря 2019 г. № 1032н (зарегистрирован Минюстом России 24 декабря 2019 г., регистрационный № 56976), приказом Минтруда России, Минздрава России от 3 апреля 2020 г. № 187н/268н (зарегистрирован Минюстом России 12 мая 2020 г., регистрационный № 58320), приказом Минздрава России от 18 мая 2020 г. № 455н (зарегистрирован Минюстом России 22 мая 2020 г., регистрационный № 58430).

⁴ Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

⁵ Общероссийский классификатор специальностей по образованию