



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

ПРИКАЗ

14 апреля 2021 г.

№ 239н

Москва

**Об утверждении профессионального стандарта
«Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале
(железнодорожном вокзальном комплексе)»**

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 «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 1 ноября 2018 г. № 687н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 ноября 2018 г., регистрационный № 52790).

3. Настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2021 г. и действует до 1 сентября 2027 г.

Министр

А.О. Котьяков

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «14» апреля 2021 г. № 239н

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале
(железнодорожном вокзальном комплексе)**

1114

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	2
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	6
3.1. Обобщенная трудовая функция «Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса».....	6
3.2. Обобщенная трудовая функция «Выполнение работ по обслуживанию автоматических пропускных пунктов, оборудованных турникетами с автоматизированным контролем проездных документов и контролю пропуска через них пассажиров при наличии проездного документа».....	9
3.3. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в камере хранения ручной клади».....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в зале ожидания и на платформах».....	15
3.5. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в комнате отдыха пассажиров».....	19
3.6. Обобщенная трудовая функция «Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса».....	22
3.7. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей на малодеятельном железнодорожном вокзале в части билетно-кассового обслуживания, предоставления информационно-справочных услуг, контроля посадки (высадки) пассажиров и состояния малодеятельного железнодорожного вокзала».....	25
3.8. Обобщенная трудовая функция «Предоставление оперативной информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса и трансляция дикторских объявлений».....	32
3.9. Обобщенная трудовая функция «Руководство процессом обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в камере хранения ручной клади».....	35

3.10. Обобщенная трудовая функция «Руководство процессом обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в комнате отдыха пассажиров»	39
3.11. Обобщенная трудовая функция «Руководство процессом предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса»	44
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	49

I. Общие сведения

Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе в части предоставления услуг информационно-справочных, ожидания, перемещения, приема-выдачи и хранения ручной клади

17.062

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение безопасной и удобной посадки (высадки) пассажиров в пассажирский поезд, создание условий для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда

Группа занятий:

1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте	2656	Дикторы радио, телевидения и других средств массовой информации
4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
4323	Служащие по транспортным перевозкам	9621	Посыльные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники
9629	Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы	-	-
(код ОКЗ ¹)	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
52.24	Транспортная обработка грузов
(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
A	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса (далее – вокзал)	2	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек	A/01.2	2
B	Выполнение работ по обслуживанию автоматических пропускных пунктов, оборудованных турникетами с автоматизированным контролем проездных документов (далее – турникет) и контролю пропуска через них пассажиров при наличии проездного документа	2	Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала	A/02.2	2
C	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	2	Обслуживание турникетов на вокзале	B/01.2	2
D	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания и на платформах	3	Контроль пропуска пассажиров через турникеты на вокзале при наличии проездного документа	B/02.2	2
			Прием и выдача ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	C/01.2	2
			Хранение ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	C/02.2	2
			Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания	D/01.3	3

			Организация посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала	D/02.3	3
E	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	3	Размещение пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	E/01.3	3
			Поддержание комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	E/02.3	3
F	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	3	Предоставление справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала	F/01.3	3
			Актуализация информации, размещенной на электронных носителях информации вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	F/02.3	3
G	Обслуживание пассажиров и посетителей на малодетальном железнодорожном вокзале в части билетно-кассового обслуживания, предоставления информационно-справочных услуг, контроля посадки (высадки) пассажиров и состояния малодетального железнодорожного вокзала	4	Билетно-кассовое обслуживание пассажиров и посетителей на малодетальном железнодорожном вокзале	G/01.4	4
			Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на малодетальном железнодорожном вокзале	G/02.4	4
			Контроль посадки в поезд (высадки из поезда) пассажиров на малодетальном железнодорожном вокзале	G/03.4	4
			Контроль состояния малодетального железнодорожного вокзала	G/04.4	4
H	Предоставление оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала и трансляция дикторских объявлений	5	Передача оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети вокзала	H/01.5	5
			Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале, для своевременного информирования пассажиров и посетителей вокзала	H/02.5	5

I	Руководство процессом обслуживания пассажиров и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади	6	Организация процесса обслуживания пассажиров и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади	I/01.6	6
			Контроль процесса обслуживания пассажиров и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади	I/02.6	6
J	Руководство процессом обслуживания пассажиров и посетителям вокзала в комнате отдыха пассажиров	6	Организация процесса обслуживания пассажиров и посетителям вокзала в комнате отдыха пассажиров	J/01.6	6
			Контроль процесса обслуживания пассажиров и посетителям вокзала в комнате отдыха пассажиров	J/02.6	6
K	Руководство процессом предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	6	Организация процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	K/01.6	6
			Контроль процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	K/02.6	6

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала		Код	A	Уровень квалификации	2
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Носильщик					
Требования к образованию и обучению	Основное общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих					
Требования к опыту практической работы	–					
Особые условия допуска к работе	–					
Другие характеристики	При перемещении ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала – 1 разряд					

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	9621	Посылные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники
ОКПДТР ³	15126	Носильщик

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек		Код	A/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Предложение услуг по перемещению ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек					
	Погрузка в вагон и выгрузка из вагона ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала					

	Обеспечение сохранности перемещаемой ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
	Предоставление информации о порядке перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей на территории вокзала
	Перемещение почты и служебных отправок вручную и с помощью специальных тележек на территории вокзала
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за оказанные услуги по перемещению ручной клади и багажа на территории вокзала
	Сдача денежных средств за оказанные услуги по перемещению ручной клади и багажа на территории вокзала ответственному работнику
Необходимые умения	Перемещать ручную кладь и багаж пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек
	Выбирать маршруты движения при перемещении ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
	Пользоваться средствами индивидуальной защиты при перемещении ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на территории вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по перемещению ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям вокзала по перемещению ручной клади и багажа на территории вокзала
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на территории вокзала
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала	Код	A/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	<p>Оказание помощи в перемещении маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения маломобильных групп населения транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой или электроприводом, или смешанным приводом</p> <p>Оказание помощи в перемещении пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения пассажиров и посетителей с детьми транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой или электроприводом, или смешанным приводом</p> <p>Предоставление необходимой информации о порядке перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала</p> <p>Проведение расчета с маломобильными пассажирами и посетителями, пассажирами и посетителями с детьми за оказанные услуги по перемещению на территории вокзала</p> <p>Сдача денежных средств за оказанные услуги по перемещению маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала ответственному работнику</p>
Необходимые умения	<p>Перемещать маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения маломобильных групп населения транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой или электроприводом, или смешанным приводом</p> <p>Выбирать маршруты движения при перемещении маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала</p> <p>Пользоваться средствами индивидуальной защиты при перемещении маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала</p> <p>Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на территории вокзала</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по перемещению маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям вокзала по перемещению маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала</p> <p>Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям, пассажирам и посетителям с детьми на территории вокзала</p> <p>Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на территории вокзала</p> <p>Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>

	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Выполнение работ по обслуживанию турникетов и контролю пропуска через них пассажиров при наличии проездного документа	Код	В	Уровень квалификации	2
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Контролер автоматических пропускных пунктов 2-го разряда Контролер автоматических пропускных пунктов 3-го разряда
--	--

Требования к образованию и обучению	Основное общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	Контролер автоматических пропускных пунктов: при обслуживании автоматических пропускных пунктов, оборудованных турникетами, с пассажиропотоком до 50 тыс. человек в сутки – 2-й разряд; при обслуживании и наладке механизмов и устройств автоматических пропускных пунктов, оборудованных турникетами, с пассажиропотоком свыше 50 тыс. человек в сутки – 3-й разряд

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	9629	Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы
ЕТКС ⁴	§ 11	Контролер автоматических пропускных пунктов (2-й разряд)
		Контролер автоматических пропускных пунктов (3-й разряд)
ОКПДТР	12924	Контролер автоматических пропускных пунктов метрополитена

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание турникетов на вокзале	Код	В/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	------------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Включение (отключение) турникетов на вокзале
	Наблюдение за работой турникетов в процессе работы
	Контроль исправности работы световых указателей, табло, створок турникетов
	Информирование непосредственного руководителя о возникновении неисправностей в работе турникетов
Необходимые умения	Осуществлять визуальное наблюдение за исправностью работы световых указателей, табло, створок турникетов
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по обслуживанию турникетов на вокзале
	Устройство и принцип работы турникетов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Способы выявления и устранения неполадок в работе турникетов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Технология выполнения работ при обслуживании турникетов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок установления наиболее рациональных режимов работы турникетов
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на вокзале
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль пропуска пассажиров через турникеты на вокзале при наличии проездного документа	Код	В/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Визуальная проверка действительности проездных документов у пассажиров при проходе через турникеты (дата осуществления поездки, маршрут следования пассажира, категория пригородного пассажирского поезда, стоимость поездки)
	Разъяснение пассажирам их действий при невозможности прохода через турникеты с направлением к информационному терминалу (в билетную кассу пригородного сообщения) для проверки срока действия транспортной карты (работоспособности проездного документа)
	Обеспечение прохода через пропускной пункт ручного контроля пассажиров с детьми, лиц с ограниченными возможностями, пассажиров с громоздким багажом, ручной кладью, тележками, домашними животными после предъявления соответствующих документов
	Пресечение прохода пассажиров через турникеты без проездных документов, с недействительными, поддельными документами, нарушающих требования правил перевозки пассажиров и багажа железнодорожным транспортом
	Разъяснение порядка оплаты проезда пассажирам, прибывшим к турникетам без проездных документов
	Предоставление необходимой информации пассажирам о правилах прохода через турникеты, о расположении служебных помещений, маршрутах следования
	Необходимые умения
Регулировать равномерность прохода пассажиров через турникеты	
Оценивать подлинность проездных документов у пассажиров при проходе через турникеты	
Принимать решения в конфликтных и нестандартных ситуациях при проходе пассажиров через турникеты	
Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на вокзале	
Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте	
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю пропуска пассажиров через турникеты
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Виды и формы проездных и перевозочных документов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Срок действия проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расположение остановочных пунктов по маршруту следования пригородных поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расположение служебных помещений вокзала
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования

	пассажиров и посетителей, размещенными на вокзале
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	Код	С	Уровень квалификации	2
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Кладовщик камеры хранения ручной клади
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	При обслуживании пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади – 2 разряд

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	9629	Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы
ОКПДТР	12759	Кладовщик

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и выдача ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	Код	С/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прием ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала в стационарную камеру хранения ручной клади
	Выдача ручной клади пассажирам и вещей посетителям вокзала из стационарной камеры хранения ручной клади
	Оформление ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала при сдаче в автоматизированную камеру хранения ручной клади
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за предоставление платных услуг в камере хранения ручной клади
	Сдача денежных средств и контрольно-кассовой техники ответственному работнику за предоставление платных услуг пассажирам и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади
	Оформление забытых пассажирами и посетителями вокзала ручной клади и вещей для сдачи на склад забытых и невостребованных вещей вокзала
	Оформление забытых или утерянных пассажирами и посетителями ручной клади и вещей в пассажирских поездах или на территории вокзала для приема в камеру хранения ручной клади
	Ведение документации об оказанных услугах камеры хранения ручной клади пассажирам и посетителям вокзала
	Заполнение журналов приема-сдачи смен, учета, регистрации, приема и хранения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
Необходимые умения	Обслуживать пассажиров и посетителей вокзала при приеме и выдаче ручной клади в камере хранения
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей вокзала при приеме и выдаче ручной клади в камере хранения ручной клади
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в камере хранения ручной клади
	Оформлять документацию об оказанных услугах пассажирам и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при обслуживании пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по приему и выдаче ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камере хранения ручной клади
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок приема забытых или утерянных пассажирами и посетителями вещей в пассажирских поездах или на территории вокзала в камеру хранения ручной клади
	Порядок сдачи забытых пассажирами и посетителями вещей в камере хранения ручной клади на склад забытых и невостребованных вещей вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила проверки ручной клади пассажиров и вещей посетителей на наличие предметов, запрещенных к хранению в камере хранения ручной клади вокзала
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и

	посетителям вокзала в камере хранения ручной клади
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей в камере хранения ручной клади
	Порядок оформления документации об оказанных услугах пассажирам и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при обслуживании пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Хранение ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	Код	C/02.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Размещение ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади
	Обеспечение сохранности ручной клади пассажиров и вещей посетителей вокзала на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади путем ограничения доступа посторонних в камеру хранения ручной клади
	Поддержание санитарного состояния ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади
	Выявление неисправных ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади для подачи заявки на их ремонт
	Проверка наличия свободных мест на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади для рационального их использования
	Проверка наличия свободных ячеек в автоматизированной камере хранения ручной клади для актуализации информации об их количестве
	Необходимые умения
	Оценивать санитарное состояние стационарной камеры хранения ручной клади и ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади
	Пользоваться средствами индивидуальной защиты при выявлении запрещенной к хранению ручной клади и возникновении нештатных ситуаций
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при хранении ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камере

	хранения ручной клади Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камере хранения ручной клади
	Правила эксплуатации оборудования автоматизированной камеры хранения ручной клади в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при обслуживании пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания и на платформах	Код	D	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный по залу железнодорожного вокзала Дежурный по посадке пассажиров в поезда
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4229	Служащие по информированию клиентов, не входящие в другие группы
ОКПДТР	21228	Дежурный по залу (бильярдному, вокзала,

		спортивному и др.)
--	--	--------------------

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания	Код	D/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Проведение осмотра зала ожидания для проверки соответствия требованиям санитарно-технического состояния и содержания инженерно-технического оборудования зала ожидания
	Выявление нарушений установленных требований к санитарно-техническому состоянию и содержанию инженерно-технического оборудования зала ожидания
	Информирование непосредственного руководителя о выявленных нарушениях технического состояния и содержания инженерно-технического оборудования зала ожидания
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за пользование залом повышенной комфортности
	Сдача денежных средств ответственному работнику за пользование залом повышенной комфортности
	Ведение документации об оказанных услугах пассажирам и посетителям вокзала в зале ожидания
Необходимые умения	Оценивать санитарное состояние зала ожидания
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в зале ожидания
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания
	Оформлять документацию по предоставленным услугам пассажирам и посетителям вокзала в зале ожидания
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при создании условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в зале ожидания
Необходимые знания	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг пассажирам и посетителям вокзала в зале ожидания
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации помещений вокзала в части, регламентирующей

	выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации приборов, устройств, механизмов и автоматов, предназначенных для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей вокзала, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в зале ожидания
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в зале ожидания
	Порядок оформления документации об оказанных услугах пассажирам и посетителям вокзала в зале ожидания
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при создании условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей вокзала в зале ожидания
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в зале ожидания
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Организация посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала	Код	D/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Наблюдение за посадкой в пассажирский поезд (высадкой и из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала для оперативного вмешательства в случае непредвиденных ситуаций, угрожающих здоровью и безопасности пассажиров
	Информирование причастных работников вокзала о возникновении нештатных и чрезвычайных ситуаций во время посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала
	Подача сигналов к отправлению пассажирского поезда при завершении посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда)

	<p>пассажиров (организованных групп детей, пассажиров с ограниченными возможностями, воинских команд) на платформах вокзала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций</p> <p>Ведение документации о прибытии (отправлении) пассажирских поездов</p>
Необходимые умения	<p>Подавать звуковые и видимые сигналы при организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала</p>
	<p>Производить посадку в пассажирский поезд (высадку из пассажирского поезда) маломобильных пассажиров на платформах вокзала</p>
	<p>Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала</p>
	<p>Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на платформах вокзала</p>
	<p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала</p>
	<p>Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей вокзала, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям при посадке пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) на платформах вокзала</p>
	<p>Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
	<p>Правила деловой этики в части организации посадки в поезд (высадки из поезда) маломобильных пассажиров на платформах вокзала</p>
	<p>Порядок оформления документации о прибытии (отправлении) пассажирских поездов на вокзале</p>
	<p>Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах вокзала</p>
	<p>Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на платформах вокзала</p>
	<p>Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала в</p>

	части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	Код	E	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный по комнате отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4224	Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)
ОКПДТР	21231	Дежурный по комнате отдыха (водителей автомобилей, пассажиров с детьми)

3.5.1. Трудовая функция

Наименование	Размещение пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	Код	E/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Регистрация пассажиров и посетителей вокзала при размещении в комнате отдыха пассажиров
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за размещение и предоставление дополнительных платных услуг в комнате отдыха пассажиров
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Сдача денежных средств за размещение и предоставление дополнительных платных услуг в комнате отдыха пассажиров ответственному работнику
	Ведение документации об оказанных услугах в комнате отдыха пассажиров
Необходимые умения	Обслуживать пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в комнате отдыха пассажиров
	Оформлять документацию по размещению пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при размещении пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по размещению пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации приборов, устройств, механизмов и автоматов, предназначенных для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей вокзала, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок оформления документации об оказанных услугах в комнате

	отдыха пассажиров
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при размещении пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Поддержание комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	Код	E/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Выявление случаев нарушения пассажирами и посетителями вокзала правил нахождения в комнате отдыха пассажиров для принятия мер
	Выявление случаев нарушения санитарного состояния в комнате отдыха пассажиров для принятия мер
	Выявление неисправности имущества и инвентаря в комнате отдыха пассажиров для принятия мер
	Информирование непосредственного руководителя о выявленных недостатках и нарушениях в работе комнаты отдыха пассажиров
Необходимые умения	Визуально оценивать санитарное состояние комнаты отдыха пассажиров
	Выявлять неисправности имущества и инвентаря в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при поддержании комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по поддержанию комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей вокзала, предупреждению актов незаконного вмешательства в

	деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации помещений вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при поддержании комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.6. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	Код	F	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный по выдаче справок
--	----------------------------

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4229	Служащие по информированию клиентов, не

		входящие в другие группы
ОКПДТР	21221	Дежурный по выдаче справок (бюро справок)

3.6.1. Трудовая функция

Наименование	Предоставление справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала	Код	F/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Предоставление устных справок пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Оформление письменных справок пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Предоставление справок по телефону справочной службы вокзала
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за предоставление платных информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала
	Сдача денежных средств за предоставленные справочные услуги пассажирам и посетителям вокзала ответственному работнику
	Ведение документации о предоставленных платных информационно-справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
Необходимые умения	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при предоставлении справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей при предоставлении справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Оформлять документацию о предоставленных справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Виды и формы проездных и перевозочных документов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при предоставлении справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Порядок оформления документации о предоставленных платных информационно-справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.6.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация информации, размещенной на электронных носителях информации вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	Код	F/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Сбор справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Подготовка справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Обновление справочной информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей
	Архивирование информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала

Необходимые умения	Осуществлять сбор и обработку информации при подготовке справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации электронных носителей информации, информационных указателей, табло, предназначенных для предоставления информации пассажирам и посетителям вокзала
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.7. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей на малодетальном железнодорожном вокзале в части билетно-кассового обслуживания, предоставления информационно-справочных услуг, контроля посадки (высадки) пассажиров и состояния малодетального железнодорожного вокзала	Код	G	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный на малодеятельном железнодорожном вокзале
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее общее образование и профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКПДТР	21218	Дежурный по вокзалу

3.7.1. Трудовая функция

Наименование	Билетно-кассовое обслуживание пассажиров и посетителей на малодеятельном железнодорожном вокзале	Код	G/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Получение бланков строгой отчетности и разменного денежного фонда для продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Подбор вариантов проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте с использованием информационно-коммуникационных технологий
	Оформление проездных и перевозочных документов с использованием бланков строгой отчетности и билетно-кассовой аппаратуры на железнодорожном транспорте
	Продажа проездных и перевозочных документов по наличному и безналичному способу расчета на железнодорожном транспорте
	Резервирование мест в пассажирском поезде с последующим оформлением и выкупом проездных документов железнодорожного транспорта пассажиром
	Ведение документации об оформленных и проданных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте
	Информирование непосредственного руководителя о возникновении

	неисправностей в работе билетно-кассовой аппаратуры
Необходимые умения	Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой, терминалами кассира билетного на железнодорожном транспорте
	Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте для предоставления ее пассажиру с использованием информационно-коммуникационных технологий
	Осуществлять расчеты при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте по наличному и безналичному способу
	Оформлять отчетную документацию о проданных проездных и перевозочных документах на железнодорожном транспорте
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодетальном железнодорожном вокзале
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по билетно-кассовому обслуживанию пассажиров на малодетальном железнодорожном вокзале
	Правила оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок расчета стоимости проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте
	Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении денежных расчетов по продаже проездных и перевозочных документов на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте
	Виды и формы проездных и перевозочных документов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Схема железнодорожной транспортной сети в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Схема расположения мест в пассажирских вагонах
	Правила хранения документов строгой отчетности кассира билетного на железнодорожном транспорте
	Порядок оформления документации по билетно-кассовому обслуживанию пассажиров на малодетальном железнодорожном вокзале
	Порядок получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

	Правила деловой этики в части предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.7.2. Трудовая функция

Наименование	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на малодеятельном железнодорожном вокзале	Код	G/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Приведение в действие автоматизированной системы информирования пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале о прибытии (отправлении) пассажирских поездов (электронного табло, системы голосового оповещения, связи «пассажир – диспетчер»)
	Обработка оперативной информации об изменении графика движения поездов, правил перевозки пассажиров, правил оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте с последующим информированием пассажиров и посетителей малодеятельного железнодорожного вокзала
	Информирование пассажиров и посетителей малодеятельного железнодорожного вокзала об изменении графика движения пассажирских поездов
	Оперативное оповещение пассажиров и посетителей малодеятельного железнодорожного вокзала о действиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
	Предоставление справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей малодеятельного железнодорожного вокзала
Необходимые умения	Применять технологии диспетчеризации и дистанционного управления автоматизированной системой информирования пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при озвучивании оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Пользоваться автоматизированными информационными и

	навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению информационно-справочных услуг пассажирам на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Правила применения технологии диспетчеризации и дистанционного управления автоматизированной системы информирования пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Порядок передачи дикторских программ и объявлений, оперативной информации пассажирам и посетителям малодеятельного железнодорожного вокзала
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при озвучивании оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.7.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль посадки в поезд (высадки из поезда) пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале	Код	G/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Наблюдение за посадкой в поезд (высадкой из поезда) пассажиров на платформах малодеятельного железнодорожного вокзала для оперативного вмешательства в случае непредвиденных ситуаций, угрожающих здоровью и безопасности пассажиров
	Подача сигналов к отправлению пассажирского поезда при завершении

	<p>посадки в поезд (высадки из поезда) пассажиров (организованных групп детей, пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, воинских команд) на платформах малодеятельного железнодорожного вокзала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций</p> <p>Ведение документации о прибытии (отправлении) пассажирских поездов на малодеятельном железнодорожном вокзале</p>
Необходимые умения	<p>Подавать звуковые и видимые сигналы при завершении посадки в поезд (высадки из поезда) пассажиров на платформах малодеятельного железнодорожного вокзала</p> <p>Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при контроле посадки (высадки) пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале</p> <p>Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по контролю посадки (высадки) пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей на малодеятельном железнодорожном вокзале, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Расположение служебных проходов на территории малодеятельного железнодорожного вокзала</p> <p>Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Порядок оформления документации о прибытии (отправлении) пассажирских поездов на малодеятельном железнодорожном вокзале</p> <p>Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при контроле посадки (высадки) пассажиров на малодеятельном железнодорожном вокзале</p> <p>Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале</p> <p>Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>
Другие характеристики	—

3.7.4. Трудовая функция

Наименование	Контроль состояния малодеятельного железнодорожного вокзала	Код	G/04.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Открытие (закрытие) здания малодеятельного железнодорожного вокзала с учетом расписания движения поездов
	Включение (отключение) освещения в здании малодеятельного железнодорожного вокзала
	Проведение осмотра помещений и инфраструктуры малодеятельного железнодорожного вокзала и платформ на соответствие требованиям к санитарно-техническому состоянию, содержанию инженерно-технического оборудования и наличие посторонних и подозрительных предметов с принятием мер
	Проведение осмотра помещений малодеятельного железнодорожного вокзала в чрезвычайных ситуациях совместно с работниками правоохранительных органов
	Обеспечение сохранности имущества малодеятельного железнодорожного вокзала
Необходимые умения	Оценивать санитарно-техническое состояние и инженерно-техническое оборудование помещений малодеятельного железнодорожного вокзала
	Выявлять неисправности имущества и инвентаря в помещениях малодеятельного железнодорожного вокзала и на платформах
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при контроле состояния малодеятельного железнодорожного вокзала
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю состояния малодеятельного железнодорожного вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов
	Требования, предъявляемые к качеству услуг, предоставляемых на малодеятельном железнодорожном вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей на малодеятельном железнодорожном вокзале, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

	Правила применения технологии дистанционного управления автоматизированными системами обеспечения: открытия (закрытия) здания, включения (отключения) освещения, контроля состояния устройств охранной и пожарной сигнализации на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Расположение производственных и бытовых помещений малодеятельного железнодорожного вокзала, платформ и туалетов
	Расположение служебных проходов на территории малодеятельного железнодорожного вокзала
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при контроле состояния малодеятельного железнодорожного вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на малодеятельном железнодорожном вокзале
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.8. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала и трансляция дикторских объявлений	Код	Н	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Диктор
--	--------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена
Требования к опыту практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование	Код	Наименование базовой группы, должности
--------------	-----	--

документа		(профессии) или специальности
ОКЗ	2656	Дикторы радио, телевидения и других средств массовой информации
ОКПДТР	21305	Диктор
ОКСО ⁵	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

3.8.1. Трудовая функция

Наименование	Передача оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети вокзала	Код	H/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оперативное информирование пассажиров и посетителей вокзала о прибытии и отправлении поездов
	Оперативное информирование пассажиров и посетителей вокзала об изменении графика движения поездов, правил перевозки пассажиров, правил оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте
	Оперативное оповещение пассажиров и посетителей вокзала о действиях, в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
	Передача объявлений по громкоговорящей связи по просьбе пассажиров и посетителей вокзала
	Ведение документации по предоставлению оперативной и служебной информации на вокзале
Необходимые умения	Четко воспроизводить оперативную информацию и дикторские объявления
	Пользоваться техникой для озвучивания оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при передаче оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, системой видеонаблюдения за отправлением и прибытием поездов на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по передаче оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок передачи дикторских программ и объявлений, оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала
	Техника речи, нормы современного литературного произношения в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Нормативы грамотного чтения подготовленных текстов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

	Порядок оформления документации по предоставлению оперативной и служебной информации на вокзале
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.8.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале, для своевременного информирования пассажиров и посетителей вокзала	Код	Н/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Сбор оперативной информации об изменениях графика движения поездов, правил перевозки пассажиров, правил оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте				
	Обработка оперативной информации об изменениях графика движения поездов, правил перевозки пассажиров, правил оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте для подготовки текстов информационных сообщений				
	Обновление информации, размещенной на электронных носителях информации на вокзале, для предоставления оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети пассажирам и посетителям вокзала				
	Обновление дикторских объявлений, транслируемых на территории вокзала				
Необходимые умения	Осуществлять процедуры сбора, сортировки и обобщения оперативной информации				
	Анализировать и синтезировать информацию при актуализации оперативной информации, размещенной на электронных носителях информации на вокзале				
	Пользоваться информационно-аналитическими автоматизированными системами при подготовке оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале				
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по актуализации оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале				
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций				
	Технологический процесс работы вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций				
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при актуализации оперативной информации и дикторских объявлений,				

	транслируемых на вокзале Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.9. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство процессом обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	Код	I	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Заведующий камерой хранения ручной клади
--	--

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии среднего профессионального образования
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКПДТР	21972	Заведующий камерой хранения (ручного багажа)
ОКСО	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов

3.9.1. Трудовая функция

Наименование	Организация процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	Код	I/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Планирование деятельности работников камеры хранения ручной клади в целях своевременного и качественного выполнения работ по приему, хранению и выдаче ручной клади
	Организация рационального размещения и укладки ручной клади на стеллажи и полки в порядке, обеспечивающем сохранность и быстрое нахождение при его выдаче
	Координация работы работников камеры хранения ручной клади в зависимости от изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, праздничные и предпраздничные дни, по дням недели и часам суток с их расстановкой для равномерной загруженности
	Организация обеспечения рабочих мест работников камеры хранения ручной клади инвентарем, канцелярскими принадлежностями
	Принятие мер по совершенствованию организации труда работников камеры хранения, внедрению передового опыта обслуживания пассажиров и посетителей вокзала, улучшению использования машин и механизмов, повышению производительности труда
	Проведение технической учебы с работниками камеры хранения ручной клади
	Организация наличия зрительной информации о порядке пользования камерами хранения ручной клади, рекламы об услугах, предоставляемых пассажирам и посетителям вокзала в камере хранения ручной клади
	Контроль соблюдения работниками камеры хранения ручной клади требований охраны труда, санитарных норм, правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка с принятием мер
	Сдача не востребовавшей ручной клади на реализацию по истечении установленного срока хранения
	Подготовка сводной отчетности о работе камеры хранения ручной клади
Необходимые умения	Определять способы выполнения работы при планировании деятельности работников камеры хранения ручной клади
	Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Принимать решения при возникновении нештатных ситуаций по вопросам обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Анализировать данные, связанные с организацией процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Оформлять сводную отчетность о работе камеры хранения ручной клади
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования

	пассажиров и посетителей, размещенными в камере хранения ручной клади
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок приема забытых или утерянных пассажирами и посетителями вещей в пассажирских поездах или на территории вокзала в камеру хранения ручной клади
	Порядок сдачи забытых пассажирами и посетителями вещей в камере хранения ручной клади на склад забытых и не востребовавшихся вещей вокзала
	Порядок расчетов за оказанные услуги в камере хранения ручной клади
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в камере хранения ручной клади
	Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Порядок оформления сводной отчетности о работе камеры хранения ручной клади
	Порядок проведения занятий по технической учебе
Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций	
Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций	
Другие характеристики	—

3.9.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади	Код	I/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проверка работы камеры хранения ручной клади в части своевременного и качественного выполнения работы работниками камеры хранения по приему, хранению и выдаче ручной клади
	Проверка работы передвижных (автоматических) камер хранения самообслуживания и правильности установления в них сумм оплаты за хранение ручной клади
	Контроль соблюдения режима хранения и исправного состояния оборудования, механизмов и инвентаря в камере хранения ручной клади с принятием мер для своевременного его ремонта в случае необходимости
	Проведение приема пассажиров и посетителей вокзала по вопросам обслуживания в камере хранения ручной клади с принятием мер
	Рассмотрение обращений и предложений по вопросам обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади с принятием мер
	Анализ данных по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Информирование подчиненных работников о результатах контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади и мерах по устранению выявленных недостатков
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей в камере хранения ручной клади
	Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Оценивать санитарное состояние стационарной камеры хранения ручной клади и ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади
	Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Выбирать способы, направленные на устранение выявленных недостатков при контроле процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Оформлять отчетную документацию по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в камере хранения ручной клади

Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок приема забытых или утерянных пассажирами и посетителями вещей в пассажирских поездах или на территории вокзала в камеру хранения ручной клади
	Порядок сдачи забытых пассажирами и посетителями вещей в камере хранения ручной клади на склад забытых и невостребованных вещей вокзала
	Порядок расчетов за оказанные услуги в камере хранения ручной клади
	Требования оказания услуг по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей на вокзале
	Требования оказания услуг по перемещению ручной клади и багажа пассажиров и посетителей на вокзале
	Правила эксплуатации оборудования автоматизированной камеры хранения ручной клади в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при контроле процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в камере хранения ручной клади
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей в камере хранения ручной клади вокзала
	Порядок оформления отчетной документации по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камере хранения ручной клади
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций	
Другие характеристики	—

3.10. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство процессом обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	Код	J	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Заведующий комнатой отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии среднего профессионального образования
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКПДТР	21992	Заведующий комнатой (матери и ребенка, отдыха)
ОКСО	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов

3.10.1. Трудовая функция

Наименование	Организация процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	Код	J/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Планирование деятельности работников комнаты отдыха пассажиров в целях создания условий для отдыха пассажиров на вокзале и обеспечения их сервисного обслуживания
	Координация работы работников комнаты отдыха пассажиров в зависимости от изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, праздничные и предпраздничные дни, по дням

	недели и часам суток с их расстановкой для равномерной загруженности
	Организация обеспечения сохранности оборудования и инвентаря в комнате отдыха пассажиров, личного имущества отдыхающих
	Принятие мер по внедрению передового опыта обслуживания в комнате отдыха пассажиров, улучшению использования оборудования и инвентаря
	Организация наличия запасов расходных материалов, необходимых для бесперебойной работы комнаты отдыха пассажиров
	Определение потребности в постельных принадлежностях и инвентаре с последующим составлением заявок на их пополнение
	Проведение инвентаризации материальных ценностей комнаты отдыха пассажиров с последующим составлением актов на поврежденные материальные ценности и оформлением документов на возмещение ущерба с виновных лиц
	Организация наличия зрительной информации о порядке пользования комнатой отдыха пассажиров, рекламы об услугах, предоставляемых пассажирам и посетителям вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Проведение технической учебы с работниками комнаты отдыха пассажиров по вопросам, связанным с обслуживанием и содержанием помещений комнат отдыха пассажиров
	Контроль соблюдения работниками комнаты отдыха пассажиров требований охраны труда, санитарных норм, правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте, производственной и трудовой дисциплины, правил внутреннего трудового распорядка с принятием мер
	Подготовка сводной отчетности о работе комнаты отдыха пассажиров
Необходимые умения	Определять наиболее важные задачи для продвижения услуг по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Принимать решения при возникновении нештатных ситуаций по вопросам обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Анализировать данные, связанные с организацией процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Оформлять сводную отчетность о работе комнаты отдыха пассажиров
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации помещений вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при организации процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
	Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Порядок оформления сводной отчетности о работе комнаты отдыха пассажиров
	Санитарно-гигиенические нормы содержания мягкого инвентаря комнаты отдыха пассажиров
	Порядок проведения занятий по технической учебе
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.10.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров	Код	J/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Проверка работы комнаты отдыха пассажиров в части своевременного и качественного выполнения работы дежурными по комнате отдыха пассажиров по созданию условий для отдыха пассажиров и обеспечению				

	их сервисным обслуживанием
	Контроль соблюдения санитарно-гигиенических условий в комнате отдыха пассажиров
	Контроль периодичности смены, стирки и ремонта индивидуальных комплектов белья и постельных принадлежностей, дезинфекции и дезинсекции инвентаря и помещений комнаты отдыха пассажиров
	Контроль ведения учета поступления (выбытия) пассажиров и посетителей вокзала, своевременности и правильности расчетов с пассажирами и посетителями за проживание и предоставленные услуги в комнате отдыха пассажиров
	Проведение приема пассажиров и посетителей вокзала по вопросам обслуживания в комнате отдыха пассажиров с принятием мер
	Рассмотрение обращений и предложений по вопросам обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров с принятием мер
	Анализ данных по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Информирование подчиненных работников о результатах контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров и мерах по устранению выявленных недостатков
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей в комнате отдыха пассажиров на вокзале
	Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Оценивать санитарно-техническое состояние комнаты отдыха пассажиров
	Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Выбирать способы, направленные на устранение выявленных недостатков при контроле процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Оформлять отчетную документацию по результатам контроля качества работы по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций

	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила эксплуатации помещений вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок, технология и требования к обеспечению санитарно-гигиенических условий пребывания пассажиров и посетителей на территории вокзала
	Требования к услугам по размещению пассажиров и посетителей вокзала
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при контроле процесса обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в комнате отдыха пассажиров
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в комнате отдыха пассажиров
	Санитарно-гигиенические нормы содержания мягкого инвентаря комнаты отдыха пассажиров
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	—

3.11. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство процессом предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала		Код	К	Уровень квалификации	6
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заемствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования	Заведующий справочным бюро					

должностей, профессий	
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование - бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии среднего профессионального образования Не менее одного года работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии высшего образования
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКПДТР	21924	Заведующий бюро (справочным, чертежно-копировальным, чертежным и др.)
ОКСО	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов

3.11.1. Трудовая функция

Наименование	Организация процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	Код	K/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Планирование деятельности работников по предоставлению информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала с учетом количественных и качественных показателей работы справочного бюро
	Организация своевременного предоставления клиентам железнодорожного транспорта справочно-информационных услуг с использованием радиотрансляционной сети, динамических информационных табло и указателей, информационно-коммуникационных технологий
	Координация работников по предоставлению информационно-справочных услуг и оперативной информации в зависимости от

	<p>изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, в праздничные и предпраздничные дни, по дням недели и часам суток с их расстановкой для равномерной загрузки</p> <p>Организация работы по обеспечению своевременного информирования пассажиров об изменениях в расписании движения поездов и внесению изменений и дополнений в справочную документацию вокзала</p> <p>Разработка текстов объявлений по громкоговорящей связи вокзала с указанием их периодичности и продолжительности</p> <p>Организация оказания справочно-информационных услуг клиентам на платной основе</p> <p>Организация наличия зрительной информации и рекламы об услугах, предоставляемых пассажирам и посетителям вокзала в справочном бюро, локальных нормативных актов, расписаний движения поездов и инвентаря</p> <p>Проведение технической учебы с работниками справочного бюро и дикторами по вопросам, связанным с предоставлением информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Контроль соблюдения работниками справочного бюро и дикторами требований охраны труда, санитарных норм, правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте с принятием мер</p> <p>Подготовка сводной отчетности о работе справочного бюро</p>
Необходимые умения	<p>Определять наиболее важные задачи для продвижения информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии при организации процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Принимать решения при возникновении нештатных ситуаций по вопросам предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Анализировать данные, связанные с организацией процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Взаимодействовать со смежными службами по вопросам процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Оформлять сводную отчетность о работе справочного бюро</p> <p>Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в справочном бюро</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по организации процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>

	Виды и формы проездных и перевозочных документов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Расположение и режим работы объектов обслуживания пассажиров на вокзале
	Схема железнодорожной транспортной сети
	Порядок информационно-справочного обслуживания пассажиров и посетителей на вокзале
	Системы навигации для ориентации пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при организации процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в справочном бюро
	Особенности режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта общего пользования, работа которых непосредственно связана с движением поездов, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
	Порядок оформления сводной отчетности о работе справочного бюро
	Порядок проведения занятий по технической учебе
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

3.11.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	Код	K/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Проверка работы справочного бюро в части своевременного предоставления клиентам железнодорожного транспорта справочно-				

	<p>информационных услуг</p> <p>Контроль своевременного внесения изменений в справочно-информационный материал справочного бюро с принятием мер по устранению нарушений в работе работников справочного бюро</p> <p>Проверка состояния визуальной справочной информации на вокзале с принятием мер по устранению выявленных недостатков</p> <p>Проверка состояния терминального оборудования и средств связи с принятием мер к организации своевременного их ремонта</p> <p>Проведение приема пассажиров и посетителей вокзала по вопросам предоставления информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам с принятием мер</p> <p>Рассмотрение обращений и предложений по вопросам предоставления информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам с принятием мер</p> <p>Анализ данных по результатам контроля качества работы по предоставлению информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам для подготовки предложений по устранению выявленных недостатков</p> <p>Подготовка отчетной документации по результатам контроля качества работы по предоставлению информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам</p> <p>Информирование подчиненных работников о результатах контроля качества работы по предоставлению информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам и мерах по устранению выявленных недостатков</p>
Необходимые умения	<p>Оценивать качество предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Принимать решения в случае неудовлетворительного качества обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в справочном бюро</p> <p>Использовать информационно-коммуникационные технологии при контроле процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Выбирать способы, направленные на устранение выявленных недостатков при контроле процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Оформлять отчетную документацию по результатам контроля качества работы по предоставлению информационно-справочных услуг и оперативной информации пассажирам</p> <p>Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в справочном бюро</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по контролю процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций</p>

	Расписание движения пассажирских поездов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Виды и формы проездных и перевозочных документов в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок работы с информационно-коммуникационными технологиями при контроле процесса предоставления информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными в справочном бюро
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Правила деловой этики в части обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций
Другие характеристики	–

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», ЦОТЭН ОАО «РЖД», город Москва

Директор

Калашников Михаил Юрьевич

4.2. Наименование организаций-разработчиков

1 ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва

¹ Общероссийский классификатор занятий.

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

³ Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

⁴ Приказ Минтруда России от 18 февраля 2013 г. № 68н «Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 52, разделы: «Железнодорожный транспорт»; «Морской и речной транспорт» (зарегистрирован Минюстом России 27 марта 2013 г., регистрационный № 27905).

⁵ Общероссийский классификатор специальностей по образованию.