



ФИЛИАЛ ОАО «РЖД»

**ЦЕНТР ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ
НОРМАТИВОВ**

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА
К ПРОЕКТУ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО СТАНДАРТА
«Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале,
железнодорожном вокзальном комплексе»**

ЦЕНТР ОРГАНИЗАЦИИ ТРУДА И ПРОЕКТИРОВАНИЯ ЭКОНОМИЧЕСКИХ НОРМАТИВОВ – ФИЛИАЛ ОАО «РЖД»

Орликов пер, 5, стр.2, Москва, 107028
Тел./факс.: (499) 262-30-31, e-mail: cotenrzd@yandex.ru

СОДЕРЖАНИЕ

1	Раздел 1 «Общая характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций»	3
2	Раздел 2 «Основные этапы разработки проекта профессионального стандарта»	9
3	Раздел 3 «Обсуждение проекта профессионального стандарта»	
4	Раздел 4 «Согласование проекта профессионального стандарта»	

Раздел 1. «Общая характеристика вида профессиональной деятельности, трудовых функций»

Проект профессионального стандарта «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе» (далее – профессиональный стандарт) разработан на основе результатов анализа:

актуальности и востребованности должностей в холдинге «РЖД», заинтересованности работодателей в формировании профессионального стандарта;

состояния вида профессиональной деятельности, перспектив его развития, а также нормативной, методической и технологической документации.

Потребность в разработке профессионального стандарта обусловлена происходящими организационными и технологическими изменениями в структуре холдинга «РЖД», направленными на повышение эффективности деятельности железнодорожного транспорта в сфере обслуживания пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе.

Анализ вида профессиональной деятельности «Оказание услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе» и перспектив его развития показал наличие следующих тенденций:

совершенствование технологии обслуживания пассажиров и повышение культуры обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса (далее – вокзал);

расширение сферы предоставляемых услуг и внедрение электронных носителей информации в практику в рамках вида профессиональной деятельности при безусловном обеспечении безопасности на вокзале;

расширение функциональных обязанностей работников в части обслуживания пассажиров на вокзале;

совершенствование качества и предоставление максимально возможных дополнительных услуг в сфере обслуживания пассажиров на вокзале.

Основной целью вида профессиональной деятельности является: обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей вокзала в части предоставления услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, предоставлению справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров.

В профессиональном стандарте описаны трудовые функции следующих профессий и должностей: носильщик, кладовщик камеры хранения ручной клади, дежурный по залу железнодорожного вокзала, дежурный по посадке пассажиров в поезда, дежурный по выдаче справок, дежурный по комнате отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, диктор.

Описываемые в данном профессиональном стандарте профессии и должности являются перспективными, важными в сфере деятельности по предоставлению услуг транспортного обслуживания, направленными на удовлетворение нужд клиентов, обеспечение максимально возможных дополнительных услуг и получение прибыли.

Профессиональный стандарт разрабатывается для организаций железнодорожного транспорта (вид экономической деятельности – 52.21.12 Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов, 52.24 Транспортная обработка грузов).

В соответствии с Общероссийским классификатором занятий работники, обеспечивающие качественное обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в части предоставления услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, предоставлению справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров относятся к группам – 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, 9621 – посыльные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники, 9629 – неквалифицированные работники, не входящие в другие группы.

Обобщенные трудовые функции и трудовые функции, входящие в профессиональный стандарт, распределены между 1-ым, 2-ым, 3-им и 5-ым уровнями квалификации (таблица №1), потому что:

работники, выполняющие работу по перемещению ручной клади и багажа посетителей вокзала, осуществляют деятельность под руководством при выполнении стандартных заданий (физический труд) с применением элементарных фактических знаний;

работники, выполняющие работу по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади осуществляют деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач, планируют собственную деятельность, исходя из поставленной руководителем задачи. Они умеют решать типовые практические задачи, выбирать способ действия на основе знаний и практического опыта, применять специальные знания;

работники, выполняющие работу по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания, на платформах, в комнатах отдыха пассажиров на вокзале, предоставлению информационно-справочных услуг осуществляют деятельность под руководством с проявлением самостоятельности при решении типовых практических задач, планируют собственную деятельность, исходя из поставленной руководителем задачи. Они умеют решать типовые практические задачи, выбирать способ действия на основе знаний и практического опыта, применять специальные знания;

работники, выполняющие работу по предоставлению оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала осуществляют самостоятельную деятельность по решению практических задач, требующих самостоятельного анализа ситуации и

ее изменений, несут ответственность за решение поставленных задач. Они умеют решать различные типы практических задач с элементами проектирования, выбирать способ решения в изменяющихся условиях рабочей ситуации, применять профессиональные знания технического и методического характера.

Таблица № 1

Цель	Обобщенные трудовые функции	Трудовые функции	
Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в части предоставления услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, предоставлению справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек	
		Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров с детьми по территории вокзала	
	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади		Прием и выдача ручной клади пассажиров и посетителей вокзала
			Хранение ручной клади пассажиров и посетителей вокзала
			Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади
	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах		Предоставление услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
			Организация посадки в поезда и высадки из вагонов пассажиров на платформах вокзала
			Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах
	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала		Осуществление выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров вокзала
			Актуализация информации, размещенной на информационных носителях вокзала

		Ведение документации по предоставлению информационно-справочных услуг на вокзале
	Обслуживание пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	Размещение пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
		Контроль нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
		Ведение документации по обслуживанию пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Предоставление оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала	Передача оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети в соответствии с установленным графиком
		Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале
		Контроль за работой устройств по передаче дикторских объявлений и оперативной информации на вокзале
		Ведение документации по предоставлению оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале

В состав трудовых функций включены конкретные трудовые действия, выполняемые носильщиками, кладовщиками камер хранения ручной клади, дежурными по залу железнодорожного вокзала, дежурными по посадке пассажиров в поезда, дежурными по выдаче справок, дежурными по комнате отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, дикторами в процессе работы.

Численность работников, обеспечивающих устойчивое функционирование железнодорожных вокзалов составляет 17211 человек на сети железных дорог Российской Федерации и в штате сторонних организаций, в том числе работников, обеспечивающих качественное обслуживание пассажиров и посетителей вокзала, в части предоставления услуг по перемещению, приему, хранению и выдаче ручной клади, предоставлению справочно-

информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров – 3422 человека.

Данные с разбивкой по региональным дирекциям железнодорожных вокзалов и региональным дирекциям пассажирских устройств приведены в таблицах № 2 и № 3 соответственно.

Таблица № 2

№ п/п	Наименование региональной дирекции железнодорожных вокзалов	Численность работников региональной дирекции железнодорожных вокзалов (человек)	В том числе				
			Дежурный по залу железнодорожного вокзала	Дежурный по выдаче справок	Дежурный по комнате отдыха пассажиров на ж.д. вокзале	Диктор	Кладовщик камеры хранения, носильщик
Всего по сети железных дорог, в том числе		12908	845	836	377	319	850*
1.	Московская	1696	156	109	39	72	21
2.	Северо-Западная	1255	97	60	32	43	17
3.	Северная	622	16	58	13	8	21
4.	Северо-Кавказская	2168	107	130	40	51	23
5.	Горьковская	1020	35	85	17	26	16
6.	Куйбышевская	1053	59	64	2	23	14
7.	Приволжская	524	77	21	17	8	0
8.	Юго-Восточная	703	14	61	28	12	11
9.	Свердловская	486	28	49	12	14	13
10.	Южно-Уральская	547	41	58	27	12	15
11.	Западно-Сибирская	1132	135	36	53	18	19
12.	Красноярская	246	22	38	15	6	7
13.	Восточно-Сибирская	512	29	26	39	14	16
14.	Забайкальская	429	6	17	12	4	11
15.	Дальневосточная	515	23	24	31	8	26

* Численность работников, обеспечивающих перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала и обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади составляет 850 человек, в том числе на сети железных дорог Российской Федерации 230 человек и в штате сторонних организаций 620 человек.

Таблица № 3

№	Наименование	Численность	В том числе
---	--------------	-------------	-------------

п/п	региональной дирекции пассажирских обустройств	работников региональной дирекции пассажирских обустройств (человек)	Дежурный по залу железнодорожного вокзала	Дежурный по выдаче справок	Диктор
Всего по сети железных дорог, в том числе		4303	155	14	26
1.	Московская	779	5	0	0
2.	Октябрьская	830	73	6	0
3.	Калининградская	24	0	0	0
4.	Северная	120	0	0	0
5.	Северо-Кавказская	415	8	3	7
6.	Горьковская	548	30	3	3
7.	Куйбышевская	185	0	0	0
8.	Приволжская	108	6	0	0
9.	Юго-Восточная	132	5	0	4
10.	Свердловская	381	6	0	0
11.	Южно-Уральская	149	5	0	0
12.	Западно-Сибирская	175	5	0	0
13.	Красноярская	116	5	0	0
14.	Восточно-Сибирская	102	0	0	0
15.	Забайкальская	73	0	0	0
16.	Дальневосточная	166	7	2	4

Количество вокзалов, входящих в состав дирекций железнодорожных вокзалов и пассажирских обустройств - 354 и 125 соответственно, в том числе по региональным дирекциям (таблица № 4, таблица № 5).

Таблица № 4

№ п/п	Наименование региональной дирекции железнодорожных вокзалов	Количество вокзалов	Общая численность работников вокзалов (человек)
Всего по сети железных дорог		354	12908
1.	Московская	16	1696
2.	Северо-Западная	17	1255
3.	Северная	33	622
4.	Северо-Кавказская	56	2168
5.	Горьковская	25	1020
6.	Куйбышевская	29	1053
7.	Приволжская	15	524
8.	Юго-Восточная	21	703
9.	Свердловская	14	486
10.	Южно-Уральская	20	547

11.	Западно-Сибирская	42	1132
12.	Красноярская	7	246
13.	Восточно-Сибирская	21	512
14.	Забайкальская	16	429
15.	Дальневосточная	22	515

Таблица № 5

№ п/п	Наименование региональной дирекции пассажирских обустройств	Количество вокзалов	Общая численность работников вокзалов (человек)
Всего по сети железных дорог		125	4303
1.	Московская	1	779
2.	Октябрьская	40	830
3.	Калининградская	0	24
4.	Северная	0	120
5.	Северо-Кавказская	9	415
6.	Горьковская	23	548
7.	Куйбышевская	0	185
8.	Приволжская	0	108
9.	Юго-Восточная	6	132
10.	Свердловская	27	381
11.	Южно-Уральская	5	149
12.	Западно-Сибирская	1	175
13.	Красноярская	5	116
14.	Восточно-Сибирская	0	102
15.	Забайкальская	0	73
16.	Дальневосточная	8	166

Раздел 2. «Основные этапы разработки проекта профессионального стандарта»

Разработчиком проекта профессионального стандарта является Центр организации труда и проектирования экономических нормативов - филиал ОАО «РЖД».

В разработке проекта профессионального стандарта принимали участие Совет по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте, ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП) (приложение №1).

Ответственные за разработку и оформление проекта профессионального стандарта определены приказом ЦОТЭН ОАО «РЖД» от 17 января 2017 г. № 4 «О назначении ответственных за разработку и оформление профессиональных стандартов».

Разработка проекта профессионального стандарта проводилась на базе следующих организаций, в которых содержатся профессии и должности, описываемые в профессиональном стандарте:

Дирекция железнодорожных вокзалов – филиал ОАО «РЖД»;

Центральная дирекция пассажирских обустройств – филиал ОАО «РЖД».

Выбор экспертов, привлекаемых к профессионально-общественному обсуждению проекта данного профессионального стандарта, обусловлен следующим:

- 1) эксперт должен обладать компетенциями необходимыми для успешного выполнения вида деятельности, описанного в данном профессиональном стандарте;
- 2) эксперт должен быть квалифицированным специалистом в данном виде деятельности;
- 3) эксперт должен иметь опыт работы в данной области не менее 5-ти лет;
- 4) эксперт должен быть осведомлен о требованиях, предъявляемых к разработке профессиональных стандартов;
- 5) эксперт должен представлять всю цепочку квалификационных уровней по данному виду деятельности и категории работ.

Проект профессионального стандарта разработан в соответствии с:
нормативно-правовыми документами:

Постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 «О Правилах разработки, утверждения и применения профессиональных стандартов» (в ред. 23 сентября 2014);

приказами Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации:

от 12.04.2013 № 147н «Об утверждении Макета профессионального стандарта»;

от 12.04.2013 № 148н «Об утверждении уровней квалификации в целях разработки проектов профессиональных стандартов»;

от 29.04.2013 № 170н «Об утверждении Методических рекомендаций по разработке профессиональных стандартов»;

от 29.09.2014 № 665н «Изменения, вносимые в Макет профессионального стандарта, утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 12 апреля 2013 г. № 147н «Об утверждении Макета профессионального стандарта»;

от 30.09.2014 № 671н «Об утверждении Методических рекомендаций по организации профессионально-общественного обсуждения и экспертизы проектов профессиональных стандартов».

При разработке профессионального стандарта были использован метод структурно-функционального анализа: изучение нормативных документов, анкетирование.

Этапы разработки проекта профессионального стандарта:

1 этап: проведение анализа состояния и перспектив развития деятельности по оказанию услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на вокзале;

2 этап: проведение анализа нормативной, методической, учебной, технологической документации по оказанию услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и

выдаче ручной клади, справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на вокзале;

3 этап: подготовка проекта профессионального стандарта, включающего описание основных обобщенных трудовых функций и трудовых функций;

4 этап: проведение профессионально-общественного обсуждения;

5 этап: сбор, анализ и систематизация замечаний и предложений по совершенствованию проекта профессионального стандарта;

6 этап: доработка и согласование проекта профессионального стандарта в соответствии с полученными в ходе профессионально-общественного обсуждения замечаниями и предложениями;

7 этап: подготовка комплекта документов и представление информации о ходе разработки проекта профессионального стандарта в Министерство труда и социальной защиты Российской Федерации.

В ходе разработки проекта профессионального стандарта был проведен анализ:

- российских и международных (зарубежных) профессиональных стандартов по видам профессиональной деятельности, схожим с разрабатываемым проектом профессионального стандарта;

- состояния и перспектив развития соответствующего вида экономической деятельности, группы занятий, к которой относится проект профессионального стандарта;

- тарифно-квалификационных характеристик, содержащихся в Едином тарифно-квалификационном справочнике работ и профессий рабочих, выпуск 1

- квалификационных характеристик, содержащихся в квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и служащих.

- нормативных правовых актов, иных организационно-распорядительных документов, в которых определены требования к квалификации по профессиям и должностям, по виду профессиональной деятельности, соответствующему разрабатываемому проекту профессионального стандарта.

Анализ состояния и перспектив развития деятельности по оказанию услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади показал, что тарифно-квалификационные характеристики профессий носильщик и кладовщик, содержащиеся в Едином тарифно-квалификационном справочнике работ и профессий рабочих, выпуск 1, актуальны и, в связи с этим, положены в основу разработки проекта профессионального стандарта.

Анализ состояния и перспектив развития деятельности по оказанию справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе показал, что квалификационные характеристики должностей: дежурный по залу железнодорожного вокзала, дежурный по посадке пассажиров в поезда, дежурный по выдаче справок, дежурный по комнате отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, диктор,

утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 31.05.2017 № 1041р «Об утверждении квалификационных характеристик должностей руководителей, специалистов и служащих открытого акционерного общества «Российские железные дороги», актуальны и, в связи с этим, положены в основу разработки проекта профессионального стандарта.

Сравнительный анализ квалификационных требований, предусматриваемых в разрабатываемом проекте профессионального стандарта и квалификационных характеристик, содержащихся в ЕКС провести невозможно из-за отсутствия ЕКС в области железнодорожного транспорта (приложение № 4).

По результатам проведенного анализа нормативной, методической, учебной, технологической документации по оказанию услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе в основу разработки проекта профессионального стандарта положены следующие документы:

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации»;

Федеральный закон Государственной Думы РФ от 10.01.2003 (в ред. от 06.04.2015) № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»;

Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте, утвержденные Министерством путей сообщения Российской Федерации 11.11.1992 № ЦУО-112;

Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 60 «Об утверждении положения о пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации»;

Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 02.03.2005 № 111 (в ред. Постановления Правительства Российской Федерации от 14.12.2006 № 767, с изменениями, внесенными решением Верховного Суда РФ от 21.02.2007 № ГКПИ06-1433);

Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденные приказом Министерства путей сообщения Российской Федерации от 26.07.2002 № 30 (в ред. приказов Минтранса РФ от 28.03.2007 № 35, от 15.03.2010 № 60, с изменениями, внесенными решением Верховного Суда РФ от 19.05.2003 № ГКПИ 2003-353);

Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03, утвержденные Постановлением Главного государственного санитарного врача РФ от 04.03.2003 № 12 (с изменениями и дополнениями от 16.04.2010 № 24, от 16.06.2010 № 68);

Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

Распоряжение ОАО «РЖД» от 06.08.2007 № 1493р «О порядке организации обеспечения безопасности перевозок организованных групп детей»;

Приказ Министерства транспорта РФ от 05.08.2008 № 120 «Об утверждении форм перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа, используемых при оказании услуг населению железнодорожным транспортом»;

Распоряжение Правительства РФ от 30.07.2010 № 1285-р «Об утверждении Комплексной программы обеспечения безопасности населения на транспорте»;

Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21.12.2010 г. № 286;

Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.2012 № 390;

Федеральный закон РФ от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказ Минобрнауки России от 02.07.2013 г. № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (зарегистрирован Минюстом России 08.08.2013 N 29322);

Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 08.018-2013 «Управление железнодорожными вокзальными комплексами. Основные положения», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 05.08.2013 № 1694р;

Типовой технологический процесс работы вокзального комплекса, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 25.12.2014 № 3134р;

Нормативно-технические и руководящие документы по обеспечению качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса;

Другие нормативные документы, регулирующие выполнение работ по оказанию услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе.

В целях уточнения трудовых функций, необходимых умений и знаний разработчиками была подготовлена Анкета для проведения опроса в целях разработки профессионального стандарта.

Было опрошено 781 респондент в 20 филиалах ОАО «РЖД» на 67 вокзалах и производственных участках по сети железных дорог Российской Федерации:

612 респондентов – носители профессий – носильщики, кладовщики камеры хранения ручной клади, дикторы, дежурные по выдаче справок, дежурные по залу железнодорожного

вокзала, дежурные по посадке пассажиров в поезда, дежурные по комнате отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале;

169 респондентов – начальники участков производства, начальники вокзалов, заместители начальников вокзалов, дежурные помощники начальников вокзалов, заведующие справочным бюро.

Получено - 103 замечания, принято – 54 замечания. Принятые замечания носят конструктивный характер.

Директор Центра организации труда и

проектирования экономических нормативов _____

(подпись)

МП

Т.Г.Семерова

Приложение № 1

**Сведения об организациях, привлеченных к разработке
проекта профессионального стандарта**

№ п/п	Организация	Должность уполномоченного лица	ФИО уполномоченного лица
Разработка проектов профессиональных стандартов			
1.	Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД»	Директор Центра	Семерова Татьяна Георгиевна
2.	Совет по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте	Председатель совета	Шаханов Дмитрий Сергеевич
3.	ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП)	Управляющий директор Управления развития квалификаций	Москвина Марина Валерьевна

**РЕЗУЛЬТАТЫ СРАВНИТЕЛЬНОГО АНАЛИЗА
квалификационных требований, предусматриваемых в разрабатываемых проектах профессиональных стандартов и
квалификационных характеристик, содержащихся в ЕКС**

ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП)
наименование организации-разработчика

от 23 мая 2016г. № С/16-18
реквизиты Договора

**Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале,
железнодорожном вокзальном комплексе**
наименование профессионального стандарта

**Разработка проекта профессионального
стандарта**
статус профессионального стандарта
разработка проекта / актуализация
(утвержден приказом от ...№...)

№ п/п	Наименование ОТФ	Наименование профессии, должности в ПС	Требования к образованию и опыту работы в ОТФ	Наименование профессии, должности в ЕКС	№ выпуска ЕКС	Требования к образованию и опыту работы в классификаторах	Вывод о соответствии
1	Перемещение ручной клади и багажа посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса (далее – вокзал)	Носильщик	Среднее общее образование	Нет	Нет	Не установлены	
2	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	Кладовщик камеры хранения ручной клади	Среднее общее образование	Нет	Нет	Не установлены	
3	Обслуживание пассажиров и	Дежурный по залу железнодорожного	Среднее общее образование	Нет	Нет	Не установлены	

	посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах	вокзала (с учетом выполнения функций дежурного по посадке)					
4	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	Дежурный по выдаче справок	Среднее общее образование	Нет	Нет	Не установлены	
5	Обслуживание пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	Дежурный по комнате отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале	Среднее общее образование	Нет	Нет	Не установлены	
6	Предоставление оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала	Диктор	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена или Высшее образование – специалитет	Нет	Нет	Не установлены	

Руководитель организации-разработчика

М.П.

подпись

Семерова Татьяна Георгиевна
(Ф.И.О.)

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от «__» _____ 2017 г. №__

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения.....	18
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)	20
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	22
3.1. Обобщенная трудовая функция «Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала»	22
3.2. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	24
3.3. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах	29
3.4. Обобщенная трудовая функция «Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	33
3.5. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	37
3.6. Обобщенная трудовая функция «Предоставление оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала	41
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	46

I. Общие сведения

Оказание услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в части предоставления услуг по перемещению ручной клади и багажа, приему, хранению и выдаче ручной клади, предоставлению справочно-информационных услуг, услуг по размещению и пребыванию пассажиров и посетителей в залах и комнатах отдыха пассажиров

Группа занятий:

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	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
А	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса (далее – вокзал)	1	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек	А/01.1	1
			Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров с детьми по территории вокзала	А/02.1	1
В	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	2	Прием и выдача ручной клади пассажиров и посетителей вокзала	В/01.2	2
			Хранение ручной клади пассажиров и посетителей вокзала	В/02.2	2
			Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	В/03.2	2
С	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах	3	Предоставление услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания	С/01.3	3
			Организация посадки в поезда и высадки из вагонов пассажиров на платформах вокзала	С/02.3	3
			Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах	С/03.3	3
D	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	3	Осуществление выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров вокзала	D/01.3	3
			Актуализация информации, размещенной на информационных носителях вокзала	D/02.3	3

			Ведение документации по предоставлению информационно-справочных услуг на вокзале	D/03.3	3
Е	Обслуживание пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	3	Размещение пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	E/01.3	3
			Контроль нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	E/02.3	3
			Ведение документации по обслуживанию пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	E/03.3	3
F	Предоставление оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала	5	Передача оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети в соответствии с установленным графиком	F/01.5	5
			Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале	F/02.5	5
			Контроль за работой устройств по передаче дикторских объявлений и оперативной информации на вокзале	F/03.5	5
			Ведение документации по предоставлению оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале	F/04.5	5

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала		Код	A	Уровень квалификации	1
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	Среднее общее образование
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	9621	Посылные, доставщики пакетов и багажа и подсобные 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/01.1	Уровень (подуровень) квалификации	1
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	

Трудовые действия	Погрузка в вагон и выгрузка из вагона ручной клади и багажа
-------------------	---

	<p>пассажиров и посетителей вокзала</p> <p>Сохранность перемещаемой ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала</p> <p>Предоставление необходимой информации о порядке перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей на территории вокзала</p> <p>Перемещение почты и служебных отправок вручную и с помощью специальных тележек на территории вокзала</p> <p>Сдача денежных средств за оказанные услуги по перемещению ручной клади и багажа на территории вокзала в установленном порядке</p>
Необходимые умения	<p>Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей при перемещении ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек</p> <p>Применять методики по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций на территории вокзала</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p> <p>Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала при перемещении ручной клади и багажа</p>
Необходимые знания	<p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям по перемещению ручной клади и багажа на территории вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ</p>
Другие характеристики	–

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров с детьми по территории вокзала	Код	A/02.1	Уровень (подуровень) квалификации	1
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер

Трудовые действия	Помощь в перемещении маломобильных пассажиров на территории вокзала с помощью транспортных средств, предназначенных для перемещения инвалидов и больных, приводимых в движение мускульной силой или электроприводом или смешанным приводом
	Помощь в перемещении пассажиров с детьми на территории вокзала с помощью транспортных средств, предназначенных для перемещения инвалидов и больных, приводимых в движение мускульной силой или электроприводом или смешанным приводом
	Предоставление необходимой информации о порядке перемещения маломобильных пассажиров и пассажиров с детьми на территории вокзала
Необходимые умения	Применять методики по перемещению маломобильных пассажиров на территории вокзала с помощью транспортных средств, предназначенных для перемещения инвалидов и больных, приводимых в движение мускульной силой или электроприводом или смешанным приводом
	Применять методики по оказанию помощи в перемещении пассажиров с детьми на территории вокзала
	Применять методики по обеспечению безопасности маломобильных пассажиров и пассажиров с детьми и предупреждению нестандартных ситуаций на территории вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала при перемещении ручной клади и багажа
Необходимые знания	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям, пассажирам с детьми на территории вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
	Санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила по оказанию первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения работ
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
Другие характеристики	–

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	Код	В	Уровень квалификации	2
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано 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 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	9629	Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы
ОКПДТР	12759	Кладовщик

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Прием и выдача ручной клади пассажиров и посетителей вокзала	Код	В/01.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Прием ручной клади пассажиров и вещей посетителей в стационарную камеру хранения ручной клади вокзала
	Контроль за процессом сдачи и получения ручной клади пассажирами и вещей посетителями в автоматизированной камере хранения ручной клади вокзала
	Проверка ручной клади пассажиров и вещей посетителей на соответствие требованиям к вещам, принимаемым на хранение в камеру хранения ручной клади вокзала

	Проверка ручной клади пассажиров и вещей посетителей на наличие предметов, запрещенных к хранению в камере хранения ручной клади вокзала
	Выдача ручной клади пассажирам и вещей посетителям из стационарной камеры хранения ручной клади вокзала
	Прием забытых или утерянных пассажирами и посетителями ручной клади и вещей в пассажирских поездах или на территории вокзала в камеру хранения ручной клади
	Взимание платы за предоставление платных услуг в камерах хранения ручной клади вокзала
	Сдача забытых пассажирами и посетителями ручной клади и вещей на склад забытых и не востребовавшихся вещей вокзала
Необходимые умения	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
	Применять методики по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций в камерах хранения ручной клади вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставление платных услуг в камерах хранения ручной клади вокзала
	Применять методики при обслуживании маломобильных пассажиров в камерах хранения ручной клади вокзала
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения работ
	Порядок приема забытых или утерянных пассажирами и посетителями вещей в пассажирских поездах или на территории вокзала в камеру хранения ручной клади в объеме, необходимом для выполнения работ
	Порядок сдачи забытых пассажирами и посетителями вещей в камерах хранения ручной клади на склад забытых и не востребовавшихся вещей вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила оказания услуг по приему и хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камеру хранения ручной клади на вокзале
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила проверки ручной клади пассажиров и вещей посетителей на наличие предметов, запрещенных к перевозке и хранению на объектах железнодорожного транспорта
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения работ
	Санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения работ
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения работ

	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
Другие характеристики	–

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Хранение ручной клади пассажиров и посетителей вокзала	Код	B/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 на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади вокзала
	Сохранность ручной клади пассажиров и вещей посетителей пассажиров на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади вокзала
	Контроль санитарного состояния ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса
	Контроль за исправностью ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади вокзала
	Проверка наличия свободных мест на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади вокзала
	Проверка наличия свободных ячеек в автоматизированной камере хранения ручной клади вокзала
Необходимые умения	Применять методики по хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
	Применять методики по эксплуатации инвентаря и оборудования камер хранения ручной клади вокзала
	Применять методики по поддержанию чистоты и порядка в камерах хранения ручной клади вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила оказания услуг по приему и хранению ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камеру хранения ручной клади на вокзале
	Правила эксплуатации оборудования автоматизированной камеры

	хранения ручной клади вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила проверки ручной клади пассажиров и вещей посетителей на наличие предметов, запрещенных к перевозке и хранению на объектах железнодорожного транспорта
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале в объеме, необходимом для выполнения работ
	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила эксплуатации помещений вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
	Санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения работ
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ
Другие характеристики	–

3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	Код	В/03.2	Уровень (подуровень) квалификации	2
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Заполнение журналов приема-сдачи смен, учета, регистрации, приема и хранения ручной клади в камерах хранения ручной клади вокзала
	Составление актов об изъятии ручной клади из камеры хранения ручной клади, о техническом состоянии ячейки автоматизированной камеры хранения, о принудительном вскрытии ячейки автоматизированной камеры хранения ручной клади вокзала
	Оформление актов о забытых пассажирами вещах в камерах хранения ручной клади вокзала
	Оформление отчетной документации об оказанных услугах пассажирам и посетителям вокзала, пользующимся услугами камеры хранения ручной клади вокзала
	Сдача денежных средств, контрольно-кассовой техники в установленном порядке
Необходимые умения	Применять методики по оформлению документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади
	Применять методики по заполнению журналов приема-сдачи смен, учета, регистрации, приема и хранения ручной клади в камерах хранения ручной клади вокзала

	<p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p> <p>Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по оформлению документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади</p>
Необходимые знания	<p>Порядок оформления отчетной документации о предоставлении платных услуг пассажирам и посетителям в камерах хранения ручной клади вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям вокзала в камерах хранения ручной клади вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Порядок оформления актов о забытых пассажирами и посетителями вокзала вещах в камерах хранения ручной клади вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения работ</p> <p>Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения работ</p>
Другие характеристики	–

3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах	Код	С	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	<p>Дежурный по залу железнодорожного вокзала</p> <p>Дежурный по посадке пассажиров в поезда</p>
--	---

Требования к образованию и обучению	<p>Среднее общее образование</p> <p>Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих</p>
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 вокзала

3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Предоставление услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания	Код	C/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль санитарно-технического содержания залов вокзала
	Контроль за правильностью расстановки мебели, оборудования в залах вокзала
	Контроль за работой приборов и устройств освещения, вентиляции, отопления в залах вокзала
	Контроль за работой автоматизированных устройств, световых указателей, механизмов и автоматов, предназначенных для создания комфортных условий пребывания пассажиров (посетителей) в залах вокзала
	Взимание платы за пользование залами повышенного комфорта вокзала
	Организация выполнения действий в чрезвычайных обстоятельствах, связанных с проявлением террористических и других противоправных актов в залах вокзала
	Работа в комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматизированных камер хранения вокзала
	Проведение осмотра залов вокзала
Необходимые умения	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей в залах вокзала
	Применять методики по поддержанию чистоты и порядка в помещениях вокзала
	Применять методики по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению нестандартных ситуаций в залах вокзала
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставление платных услуг в залах вокзала
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей в залах вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте

Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила эксплуатации помещений вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила по оказанию первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.3.2. Трудовая функция

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

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

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки (высадки) в поезд (из поезда) пассажиров на платформах вокзала
	Принятие мер по предотвращению травм пассажиров при возникновении чрезвычайных ситуаций во время посадки (высадки) пассажиров в поезд (из поезда)
	Подача сигналов к отправлению пассажирского поезда при завершении посадки (высадки) пассажиров в поезд (из поезда)
	Организация выполнения действий в чрезвычайных обстоятельствах, связанных с проявлением террористических и других противоправных актов на платформах вокзала

Необходимые умения	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей при организации посадки (высадки) в поезд (из поезда) пассажиров на платформах вокзала
	Применять методики по разрешению конфликтных и внештатных ситуаций при посадке (высадке) в поезда (из поезда) пассажиров на платформах вокзала
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей при организации посадки (высадки) в поезд (из поезда) пассажиров на платформах вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила по оказанию первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале в объеме, необходимом для выполнения работ
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей	
Другие характеристики	–

3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах		Код	C/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
	Происхождение трудовой функции	Оригинал				
				Код оригинала		Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оформление отчетной документации о полученной выручке за пользование залами повышенного комфорта вокзала
	Сдача денежных средств за пользование залами повышенного комфорта вокзала в установленном порядке
	Оформление журналов, актов осмотра залов и помещений вокзала
	Оформление актов о забытых пассажирами вещах в залах вокзала
Необходимые умения	Применять методики по оформлению отчетной документации о предоставлении услуг пассажирам и посетителям в залах вокзала
	Применять методики по оформлению отчетной документации дежурного по залу вокзала
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по оформлению отчетной документации о предоставлении услуг пассажирам и посетителям в залах вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Порядок оформления отчетной документации о предоставлении платных услуг пассажирам и посетителям в залах вокзала
	Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям в залах вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Порядок оформления актов о забытых пассажирами вещах в залах вокзала
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	Код	D	Уровень квалификации	3
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный по выдаче справок				
Требования к	Среднее общее образование				

образованию и обучению	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)

3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Осуществление выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров вокзала	Код	D/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Предоставление устных справок пассажирам и посетителям в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Предоставление справок по телефону справочной службы вокзала
	Выдача по требованию пассажиров письменных справок об опоздании поездов в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
Необходимые умения	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставление платных услуг в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом

	для выполнения должностных обязанностей
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Расписание движения пассажирских поездов
	Виды и формы проездных и перевозочных документов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация информации, размещенной на информационных носителях вокзала	Код	D/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Сбор и подготовка справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях вокзала
	Корректировка справочной информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях вокзала
Необходимые умения	Применять методики по сбору и корректировке информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Анализировать оперативную информацию об изменениях графика движения поездов, правил перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте, о предоставлении услуг на вокзале

	<p>Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по сбору и корректировке информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p>
Необходимые знания	<p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Расписание движения пассажирских поездов</p> <p>Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p>
Другие характеристики	–

3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Ведение документации по предоставлению информационно-справочных услуг на вокзале		Код	D/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	<p>Оформление документации о предоставлении справочных услуг пассажирам и посетителям в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала</p> <p>Оформление отчетной документации о предоставлении платных справок пассажирам и посетителям в информационно-справочных центрах, справочных бюро вокзала</p> <p>Архивирование информации, используемой при передаче оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале</p> <p>Сдача денежных средств за предоставление платных информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала в установленном порядке</p>					
Необходимые умения	Применять методики по оформлению документации о предоставлении информационно-справочных услуг на вокзале					

	Применять методики по оформлению отчетной документации дежурного по выдаче справок на вокзале
	Применять методики по систематизации и архивированию получаемой информации для предоставления информационно-справочных услуг вокзале
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по оформлению документации о предоставлении информационно-справочных услуг на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Порядок оформления документации о предоставлении платных справок на вокзале в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале		Код	Е	Уровень квалификации	3
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	Х	Займствовано 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 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 в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	Код	E/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Регистрация пассажиров и посетителей при размещении в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Размещение пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Взимание платы с пассажиров и посетителей за проживание в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Взимание платы с пассажиров и посетителей за предоставленные платные услуги в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Предоставление необходимой информации пассажирам в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
Необходимые умения	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров в комнатах матери и ребенка на вокзале
	Применять методики по ведению расчетов с пассажирами и посетителями за предоставление услуг по размещению и пребыванию в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставление платных услуг в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по качественному обслуживанию пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила по оказанию первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	Код	Е/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль санитарного содержания комнат отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка на вокзале
	Контроль исправности имущества и инвентаря в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Контроль соблюдения пассажирами и посетителями правил нахождения в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
Необходимые умения	Применять методики по поддержанию чистоты и порядка в комнатах отдыха пассажиров, в комнатах матери и ребенка на вокзале
	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Применять методики по качественному обслуживанию пассажиров в комнатах матери и ребенка на вокзале
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по поддержанию чистоты и порядка в комнатах отдыха пассажиров, в комнатах матери и ребенка на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей

	Правила эксплуатации помещений вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила по оказанию первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.5.3. Трудовая функция

Наименование	Ведение документации по обслуживанию пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале	Код	Е/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оформление отчетной документации о полученной выручке за проживание в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Оформление отчетной документации о полученной выручке, о предоставленных платных услугах пассажирам в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Заполнение журналов приема-сдачи смен, регистрации пребывания пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Оформление актов о забытых вещах в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Сдача денежных средств за предоставление платных услуг пассажирам в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
Необходимые умения	Применять методики по оформлению отчетной документации о предоставлении услуг по размещению в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Применять методики по заполнению журналов приема-сдачи смен, регистрации пребывания пассажиров в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Применять методики по оформлению актов о забытых пассажирами вещах, об испорченных или уничтоженных пассажирами материальных ценностях в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по оформлению отчетной документации о

	предоставлении услуг по размещению в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
Необходимые знания	Порядок оформления документации о предоставлении и продаже платных услуг в комнатах отдыха пассажиров на вокзале
	Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Порядок оформления актов о забытых пассажирами вещах, об испорченных или уничтоженных пассажирами материальных ценностях в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.6. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала		Код	F	Уровень квалификации	5
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано 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 или Высшее образование – специалитет					
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	2656	Дикторы радио, телевидения и других средств массовой информации
ОКПДТР	21305	Диктор
ОКСО ⁴	5.43.02.06	Сервис на транспорте (по видам транспорта)
	5.43.03.01	Сервис

3.6.1. Трудовая функция

Наименование	Передача оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети в соответствии с установленным графиком	Код	F/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оперативное информирование пассажиров и посетителей на вокзале об изменении графика движения поездов
	Оперативное информирование пассажиров и посетителей на вокзале об изменении правил перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
	Оперативное информирование пассажиров и посетителей на вокзале об изменении правил оказания услуг по перевозкам 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 на вокзале
Необходимые умения	Применять методики по информированию пассажиров и посетителей на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по информированию пассажиров и посетителей на вокзале
Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Кодекс деловой этики в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Порядок передачи программ, оперативной информации и дикторских объявлений пассажирам и посетителям вокзала
	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность

	железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Грамматика и стилистика русского языка в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативы грамотного чтения подготовленных текстов в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.6.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале	Код	F/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Сбор оперативной информации об изменениях графика движения поездов
	Сбор оперативной информации об изменениях правил перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
	Сбор оперативной информации об изменениях правил оказания услуг на железнодорожном транспорте
	Подготовка оперативной информации об изменениях графика движения поездов
	Подготовка оперативной информации об изменениях правил перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
	Подготовка оперативной информации об изменениях правил оказания услуг на железнодорожном транспорте
	Актуализация оперативной информации, размещенной на информационных носителях на вокзале
	Актуализация дикторских объявлений, транслируемых на территории вокзала
Необходимые умения	Применять методики по сбору и подготовке оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале
	Анализировать актуальность оперативной информации, размещенной на информационных носителях, и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте

	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по сбору и подготовке оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале
Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Технологический процесс работы вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.6.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль за работой устройств по передаче дикторских объявлений и оперативной информации на вокзале	Код	F/03.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль за работой радиоаппаратуры по передаче дикторских объявлений на вокзале
	Контроль за работой телемеханических и световых указателей, автоматизированных устройств, предназначенных для передачи оперативной информации на вокзале
	Корректировка оперативной информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
Необходимые умения	Применять методики по использованию радиотрансляционной аппаратуры, устройств и средств по передаче оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале
	Применять методики по корректировке информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по использованию радиотрансляционной аппаратуры, устройств и средств по передаче оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале
Необходимые знания	Правила пользования радиотрансляционной аппаратурой, устройствами и средствами по передаче оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале в объеме, необходимом для выполнения

	должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

3.6.4. Трудовая функция

Наименование	Ведение документации по предоставлению оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале	Код	F/04.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оформление документации по предоставлению оперативной и служебной информации на вокзале
	Систематизация на бумажных и электронных носителях информации, используемой при передаче оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале
Необходимые умения	Применять методики по оформлению документации по предоставлению оперативной и служебной информации на вокзале
	Применять методики по систематизации информации, используемой при передаче оперативной информации и дикторских объявлений на вокзале
	Пользоваться служебной нормативно-справочной информацией на железнодорожном транспорте по оформлению документации по предоставлению оперативной и служебной информации на вокзале
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Порядок оформления документации по предоставлению оперативной и служебной информации на вокзале в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность вокзала в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
Другие характеристики	–

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», ЦОТЭН ОАО «РЖД», город Москва	
(наименование организации)	
1. <u>Директор центра</u> <small>(должность и ФИО руководителя)</small>	<u>Семенова Татьяна Георгиевна</u>

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	Совет по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте, Москва
2	ООР «Российский союз промышленников и предпринимателей» (РСПП), город Москва

¹ Общероссийский классификатор занятий

² Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

³ Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов ОК 016-94

⁴ Общероссийский классификатор специальностей по образованию