



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 52790

от "26" ноября 2018г.

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

**ПРИКАЗ**

1 ноября 2018г.

Москва

№ 687н

**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; 2016, № 21, ст. 3002; 2018, № 8, ст. 1210), **п р и к а з ы в а ю:**

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе».

Министр

М.А. Топилин

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «1» ~~ноября~~ 2018 г. № 684н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

**Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале,  
железнодорожном вокзальном комплексе**

1114

Регистрационный номер

## Содержание

I. Общие сведения .....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций .....	5
3.1. Обобщенная трудовая функция «Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» .....	5
3.2. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в камерах хранения ручной клади» .....	8
3.3. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в залах ожидания и на платформах».....	11
3.4. Обобщенная трудовая функция «Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» .....	14
3.5. Обобщенная трудовая функция «Обслуживание пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе» .....	17
3.6. Обобщенная трудовая функция «Предоставление оперативной информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса и трансляция дикторских объявлений» .....	21
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	23

## 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)

17.062

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса в части, касающейся 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	Посылные, доставщики пакетов и багажа и подобные работники
9629	Неквалифицированные работники, не входящие в другие группы	-	-
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(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 <sup>2</sup> )	(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 и 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	A/01.1	1
			Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала	A/02.1	1
B	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в камерах хранения ручной клади	2	Прием и выдача ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала	B/01.2	2
			Хранение ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала	B/02.2	2
C	Обслуживание пассажиров и посетителей вокзала в залах ожидания и на платформах	3	Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей в залах ожидания вокзала	C/01.3	3
			Организация посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала	C/02.3	3
D	Предоставление информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям вокзала	3	Осуществление предоставления справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала	D/01.3	3
			Актуализация информации, размещенной на электронных носителях информации вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	D/02.3	3
E	Обслуживание пассажиров и посетителей в комнатах	3	Размещение пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале	E/01.3	3

	отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка на вокзале		Поддержание комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале	Е/02.3	3
F	Предоставление оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала и трансляция дикторских объявлений	5	Передача оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети вокзала Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	F/01.5 F/02.5	5 5

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Перемещение ручной клади и багажа пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса (далее – вокзал)	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	Основное общее образование Краткосрочное обучение или инструктаж
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 <sup>3</sup>	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	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 необходимой 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	Безопасно перемещать ручную кладь и багаж пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек
	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
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
	Правила получения, хранения и сдачи денежных средств от продажи услуг пассажирам и посетителям по перемещению ручной клади и багажа на территории вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
	Санитарные нормы и правила в части, касающейся перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала вручную и с помощью специальных тележек
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся перемещения ручной клади и багажа пассажиров и посетителей вокзала
Другие характеристики	–

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование

Перемещение маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала

Код

A/02.1

Уровень  
(подуровень)  
квалификации

1

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оказание помощи в перемещении маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения больных и инвалидов транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой, или электроприводом, или смешанным приводом
	Оказание помощи в перемещении пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения больных и инвалидов транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой, или электроприводом, или смешанным приводом
	Предоставление необходимой информации о порядке перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
Необходимые умения	Безопасно перемещать маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения больных и инвалидов транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой, или электроприводом, или смешанным приводом
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по перемещению маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям, пассажирам с детьми на территории вокзала в части, касающейся перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
	Санитарные нормы и правила в части, касающейся перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала
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 вещей посетителей в камерах хранения ручной клади 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
	Выдача ручной клади пассажирам и вещей посетителям из стационарной камеры хранения ручной клади вокзала

	Оформление ручной клади пассажиров и вещей посетителей при сдаче в автоматизированную камеру хранения ручной клади вокзала
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за предоставление платных услуг в камерах хранения ручной клади вокзала
	Сдача денежных средств и контрольно-кассовой техники за предоставление платных услуг пассажирам и посетителям вокзала в камерах хранения ручной клади вокзала ответственному работнику
	Оформление забытых пассажирами и посетителями вокзала ручной клади и вещей для сдачи на склад забытых и не востребовавшихся 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 отчетной документации об оказанных услугах камеры хранения ручной клади вокзала пассажирам и посетителям вокзала
	Заполнение журналов приема-сдачи смен, учета, регистрации, приема и хранения ручной клади в камерах хранения ручной клади вокзала
Необходимые умения	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в камерах хранения ручной клади вокзала
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей при приеме (выдаче) ручной клади в камерах хранения ручной клади вокзала
	Оформлять документацию об оказанных пассажирам и посетителям вокзала услугах в камерах хранения ручной клади вокзала
	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 камерах хранения ручной клади вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся приема и выдачи ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
	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 камерах хранения ручной клади на склад забытых и не востребовавшихся вещей вокзала
	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 в камерах хранения ручной клади вокзала
	Порядок оформления отчетной документации об оказанных пассажирам и посетителям услугах в камерах хранения ручной клади вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся обслуживания пассажиров в камере хранения ручной клади вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся обслуживания маломобильных пассажиров и посетителей в камере хранения ручной клади вокзала

	Санитарные нормы и правила в части, касающейся приема и выдачи ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся приема и выдачи ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся приема и выдачи ручной клади пассажиров и вещей посетителей в камерах хранения ручной клади вокзала
Другие характеристики	–

### 3.2.2. Трудовая функция

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

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано 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
	Обеспечение сохранности ручной клади пассажиров и вещей посетителей на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади вокзала путем ограничения доступа посторонних в камеру хранения ручной клади вокзала
	Поддержание санитарного состояния ячеек автоматизированной камеры хранения ручной клади вокзала
	Выявление неисправных ячеек автоматизированной камеры хранения для подачи заявки на их ремонт
	Проверка наличия свободных мест на стеллажах стационарной камеры хранения ручной клади вокзала для рационального их использования
	Проверка наличия свободных ячеек в автоматизированной камере хранения ручной клади вокзала для актуализации информации об их количестве
Необходимые умения	Размещать ручную кладь пассажиров и вещи посетителей с учетом рационального использования размеров и оборудования стационарной камеры хранения
	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 камерах хранения ручной клади вокзала
	Правила эксплуатации оборудования автоматизированной камеры хранения ручной клади вокзала в части, касающейся хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей
	Санитарные нормы и правила в части, касающейся хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей

	Требования охраны труда в части, касающейся хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся хранения ручной клади пассажиров и вещей посетителей
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	Заимствовано 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 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.)

#### 3.3.1. Трудовая функция

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

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение осмотра залов вокзала для проверки соответствия требованиям к санитарно-техническому состоянию и содержанию инженерно-технического оборудования залов вокзала
	Выявление нарушений установленных требований к санитарно-техническому состоянию и содержанию инженерно-технического оборудования залов вокзала
	Информирование о выявленных нарушениях технического состояния и содержания инженерно-технического оборудования залов вокзала непосредственного руководителя
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за пользование залами повышенной комфортности вокзала
	Сдача денежных средств за пользование залами повышенной комфортности вокзала
	Ведение установленной документации об оказанных услугах пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания вокзала
Необходимые умения	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в залах ожидания вокзала
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей в залах ожидания вокзала
	Оформлять документацию по предоставленным услугам пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся предоставления услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, касающейся предоставления услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям в залах ожидания вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся предоставления услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Кодекс деловой этики в части, касающейся предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям в залах ожидания вокзала
	Правила эксплуатации помещений вокзала в части, касающейся предоставления услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Правила эксплуатации приборов, устройств, механизмов и автоматов, предназначенных для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей в залах вокзала
	Санитарные нормы и правила в части, касающейся предоставления услуг

	пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта по предоставлению услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся предоставления услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся предоставления услуг пассажирам и посетителям вокзала в залах ожидания
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	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Наблюдение за посадкой в поезд и высадкой из 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 поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Подача сигналов к отправлению пассажирского поезда по завершении посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров (организованных групп детей, пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, воинских команд) на платформах вокзала, в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
	Ведение отчетной документации о прибытии и отправлении пассажирских поездов
Необходимые умения	Подавать звуковые и видимые сигналы при организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Безопасно производить посадку в поезд и высадку из поезда маломобильных пассажиров на платформах вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным

	транспортом в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям при посадке в поезд и высадки из поезда на платформах вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда маломобильных пассажиров на платформах вокзала
	Расписание движения пассажирских поездов в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся организации посадки в поезд и высадки из поезда пассажиров на платформах вокзала
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	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

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

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	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 предоставления справок и информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала	Код	D/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
	Ведение отчетной документации о предоставленных платных информационно-справочных услугах пассажирам и посетителям вокзала в информационно-справочных центрах, справочных бюро
Необходимые умения	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
	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 выдаче справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала, в информационно-справочных



	центрах, справочных бюро вокзала
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием маломобильных пассажиров и посетителей вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием маломобильных пассажиров и посетителей вокзала
	Расписание движения пассажирских поездов в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Виды и формы проездных и перевозочных документов в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся выдачи справок и оперативной информации, связанной с транспортным обслуживанием пассажиров и посетителей вокзала
Другие характеристики	–

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация информации, размещенной на электронных носителях информации вокзала, для своевременного информирования пассажиров и посетителей		Код	D/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
	Происхождение трудовой функции	Оригинал				

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
	Архивирование информации, используемой при передаче оперативной информации на вокзале
Необходимые умения	Осуществлять сбор и обработку информации при подготовке справочной информации для размещения на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте
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, касающейся актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, касающейся актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Расписание движения пассажирских поездов в части, касающейся актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Правила эксплуатации электронных носителей информации, информационных указателей, табло, предназначенных для предоставления актуальной информации пассажирам и посетителям вокзала
	Требования охраны труда в части, касающейся актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся актуализации информации, размещенной на электронных носителях информации, информационных указателях, табло вокзала
Другие характеристики	–

### 3.5. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале	Код	Е	Уровень квалификации	3
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано 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 и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале	Код	Е/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано 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
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями вокзала за размещение и предоставление дополнительных платных услуг в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Ведение отчетной документации об оказанных услугах в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Сдача денежных средств за размещение и предоставление дополнительных платных услуг в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале ответственному работнику
Необходимые умения	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в комнатах отдыха пассажиров,

	<p>комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Оформлять документацию по размещению пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на железнодорожном транспорте</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по размещению пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа, грузобагажа в части, касающейся размещения пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на вокзале, в части, касающейся размещения пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Кодекс деловой этики в части, касающейся размещения пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Кодекс деловой этики в части, касающейся размещения маломобильных пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Требования охраны труда в части, касающейся обеспечения безопасности при размещении пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p> <p>Правила пожарной безопасности в части, касающейся обеспечения безопасности пассажиров при размещении пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале</p>
Другие характеристики	–

### 3.5.2. Трудовая функция

Наименование	Поддержание комфортных и безопасных условий пребывания пассажиров и посетителей в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале	Код	E/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
Происхождение трудовой функции	Оригинал <input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	Выявление случаев нарушения пассажирами и посетителями вокзала правил нахождения в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и				

	ребенка на вокзале для их пресечения
	Выявление случаев нарушения санитарного состояния комнат отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка на вокзале для принятия мер
	Выявление неисправности имущества и инвентаря в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале для принятия мер
Необходимые умения	Визуально оценивать состояние комнат отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка на вокзале
	Выявлять неисправности имущества и инвентаря в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	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 комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Санитарные нормы и правила в части, касающейся нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и посетителей, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, касающейся нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Правила эксплуатации помещений вокзала в части, касающейся нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Правила оказания первой помощи пассажирам и посетителям вокзала
	Кодекс деловой этики в части, касающейся нахождения пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Кодекс деловой этики в части, касающейся нахождения маломобильных пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Требования охраны труда в части, касающейся обеспечения безопасности пассажиров при нахождении пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
	Правила пожарной безопасности в части, касающейся обеспечения безопасности пассажиров при нахождении пассажиров и посетителей вокзала в комнатах отдыха пассажиров, комнатах матери и ребенка на вокзале
Другие характеристики	–

### 3.6. Обобщенная трудовая функция

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

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано 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 документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2656	Дикторы радио, телевидения и других средств массовой информации
ОКПДТР	21305	Диктор
ОКСО <sup>4</sup>	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

#### 3.6.1. Трудовая функция

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

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано 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 передачи оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети
	Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, системой видеонаблюдения за отправлением и прибытием поездов на железнодорожном транспорте
Необходимые знания	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся передачи оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети
	Кодекс деловой этики в части, касающейся передачи оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети
	Порядок передачи дикторских программ и объявлений, оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала
	Техника речи, нормы современного литературного произношения в части, касающейся передачи оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети
	Нормативы грамотного чтения подготовленных текстов в части, касающейся передачи оперативной информации и дикторских объявлений по служебной радиотрансляционной сети
Другие характеристики	–

### 3.6.2. Трудовая функция

Наименование	Актуализация оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале, для своевременного информирования пассажиров и посетителей	Код	F /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

	<p>поездов, правил перевозки пассажиров, правил оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте для подготовки текстов информационных сообщений</p> <p>Корректировка оперативной информации, размещенной на электронных носителях информации на вокзале, для предоставления оперативной информации пассажирам и посетителям вокзала</p> <p>Корректировка дикторских объявлений, транслируемых на территории вокзала</p>
Необходимые умения	<p>Осуществлять процедуры сбора, сортировки и обобщения оперативной информации</p> <p>Анализировать, синтезировать и критически резюмировать информацию при корректировке оперативной информации, размещенной на электронных носителях информации на вокзале</p> <p>Пользоваться техническими средствами для сбора и подготовки оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по актуализации оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале</p> <p>Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, касающейся актуализации оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале</p> <p>Технологический процесс работы вокзала в части, касающейся актуализации оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале</p> <p>Требования охраны труда в части, касающейся обеспечения безопасности пассажиров при актуализации оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале</p> <p>Правила пожарной безопасности в части, касающейся обеспечения безопасности пассажиров при актуализации оперативной информации и дикторских объявлений, транслируемых на вокзале</p>
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 центра	Семенова Татьяна Георгиевна

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

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

<sup>1</sup> Общероссийский классификатор занятий.

<sup>2</sup> Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

<sup>3</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

<sup>4</sup> Общероссийский классификатор специальностей по образованию.