

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИН *

«Современные приемы в работе по организации пассажирских перевозок»
(по специальности – 23.02.06 «Техническая эксплуатация подвижного состава железных дорог»)

Общий гуманитарный и социально-экономический цикл

Дисциплина 1 Экономика отрасли

Тема 1.1 Основные принципы работы железнодорожного транспорта в условиях рыночной экономики

Формы собственности и статус предприятий и подразделений железнодорожного транспорта. Законы и нормативные документы, регулирующие экономические, правовые и организационные основы деятельности железнодорожного транспорта.

Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации».

Федеральный закон «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации»

Тема 1.2 Качество транспортной продукции и услуг. Культура производства

Сущность транспортной продукции и особенности транспортного рынка. Продукция предприятия и ее измерение. Продукция железнодорожного транспорта и ее измерение.

Экономические модели рынка конкурентоспособных транспортных услуг. Конкуренция – стимул экономического прогресса в условиях рынка. Виды конкуренции, свобода конкуренции, антимонопольное законодательство. Конкуренция и взаимодействие видов транспорта. Место железнодорожного транспорта в транспортной системе страны. Культура производства.

Тема 1.3 Организация оплаты труда и обеспечение социальных гарантий в условиях рыночной экономики

Формы и системы оплаты труда: сдельная и повременная; их разновидности. Тарифная система; ее сущность, состав и содержание. Единая тарифная система заработной платы (ЕТС), пути ее использования в бюджетных и коммерческих структурах.

Структура заработной платы, виды и порядок выплаты доплат. Основные элементы и принципы механизма премирования, Положение о премировании на предприятиях. Поощрение труда.

Тема 1.4 Доходы железных дорог, источники их формирования. Прибыль, рентабельность и способы их повышения. Налоги. Налоговая политика

Прибыль предприятия – основной показатель результата хозяйственной деятельности. Сущность прибыли, источники образования и виды. Функции и роль прибыли в рыночной экономике. Распределение и использование прибыли на предприятии. Расчет доходов, расходов и прибыли предприятия. Определение доходов железных дорог от перевозок. Пути повышения доходности железных дорог. Показатели рентабельности, пути ее повышения. Рентабельность производства в рыночных условиях. Эффективность маркетинговой деятельности.

Налоги и налоговая политика.

Дисциплина 2 Правовое обеспечение профессиональной деятельности

Тема 2.1 Правовое регулирование трудовых отношений на железнодорожном транспорте

Трудовое право. Трудовой кодекс РФ; общие положения. Участники трудовых отношений. Трудовые отношения и гарантии работников железнодорожного транспорта, Трудовой договор (контракт): форма, порядок заключения, основания для

прекращения. Виды рабочего времени, времени отдыха; оплата труда. Гарантийные и компенсационные выплаты работникам железнодорожного транспорта.

Тема 2.2 Дисциплина работников железнодорожного транспорта

Нормативные акты, регулирующие дисциплину работников железнодорожного транспорта. Понятие и основание дисциплинарной и материальной ответственности работника, ответственности за нарушение безопасности движения. Виды дисциплинарных взысканий, порядок их применения. Порядок обжалования и снятия взысканий.

Личная ответственность работников железнодорожного транспорта за выполнение своих должностных обязанностей.

Тема 2.3 Порядок разрешения трудовых споров

Законодательство о трудовых спорах. Органы, рассматривающие трудовые споры. Порядок разрешения индивидуальных трудовых споров. Коллективные трудовые споры и порядок их рассмотрения. Подведомственность трудовых споров суду. Сроки обращения за разрешением трудовых споров. Возложение материальной ответственности на должностное лицо, виновное в незаконном увольнении работника.

Дисциплина 3 Психология и этика деловых отношений

Тема 3.1 Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров

Служебный этикет и культура обслуживания. Профессиональный этикет, правила и основные принципы поведения в системе «начальник пассажирского поезда – пассажир». Манеры поведения и общения с другими людьми в работе начальника пассажирского поезда. Общение в профессиональной деятельности начальника пассажирского поезда: культура речи, правила для «говорящего», правила для «слушающего».

Межкультурное общение; три основных типа культур по поведенческому и психологическому признаку. Общение с представителями другой культуры.

Ролевая игра № 1 (8 академических часов)

Тестирование работников для определения их индивидуальных особенностей.

Тема 3.2 Конфликтные ситуации и пути их решения

Источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, возникающих в профессиональной деятельности. Динамика и структура конфликта. Типология конфликтных личностей. Стили поведения в конфликтной ситуации. Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации. Работа с жалобами и обращениями пассажиров.

Ролевая игра № 2 (4 академических часа)

Проверка личности, уровень её коммуникабельности в коллективе.

Тема 3.3 Персональная эффективность и эффективное руководство командой

Взаимосвязь между профессионально - важными качествами работников. Профессиональная пригодность и профессиональный отбор. Стратегия выявления профессионально-важных качеств. Индивидуально-личностные особенности человека и эффективность его профессиональной деятельности. Удовлетворение работой как составляющая успешной профессиональной деятельности. Взаимосвязь между профессионально-важными качествами и удовлетворённостью профессиональной деятельностью.

Повышение эффективности руководства командой. Практика построения и функционирования команды на современном предприятии. Специфика и сущность команды как разновидность группы. Виды, организационное построение и динамика развития команд. Влияние командного воздействия на повышение эффективности работы поездной бригады. Роль руководителя в системе управления командой.

Начальник пассажирского поезда - лидер и его роль в формировании деловых качеств членов поезда бригады. Социально-психологический климат команды. Мотивационная основа формирования трудового поведения коллектива поезда бригады. Материальная и нематериальная мотивация членов команды. Оценка эффективности деятельности команды.

Тренинг: (8 академических часов)

Влияние командного воздействия на повышение эффективности работы поезда бригады.

Руководитель-лидер и его роль в формировании деловых качеств членов поезда бригады.

Распределение ролей в команде.

Материальная и нематериальная мотивация членов поезда бригады.

Мотивация работы начальника пассажирского поезда в целях повышения качества работы поезда бригады, материального стимулирования и наиболее эффективного использования своих профессиональных знаний и умений. Основания и параметры выплаты мотивационных премий.

Оценка эффективности деятельности команды.

Дисциплина 4 Корпоративные ценности, нормы и правила поведения работников АО «ФПК»

Тема 4.1 Бренд-ориентированное поведение персонала

Бренд. Фирменный стиль и идеология бренда ОАО «РЖД». Ценности бренда ОАО «РЖД». Бренд-ориентированное поведение. Модель корпоративных компетенций 5К+Л. Корпоративные компетенции начальника пассажирского поезда.

Кодекс корпоративной этики ОАО «РЖД».

Тема 4.2 Этические принципы АО «ФПК»

Кодекс деловой этики акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», его цели и задачи. Этические принципы работников АО «ФПК» для реализации на практике требований корпоративных компетенций. Понятие имиджа, этикета, делового этикета. Стандарт стиля деловой одежды и корпоративного делового этикета работников АО «ФПК», непосредственно взаимодействующим в своей трудовой деятельности с пассажирами пассажирских поездов («Методическое пособие по внешнему виду работников сферы обслуживания клиентов», утвержденное распоряжением АО «ФПК» от 29.12.2017 г. № 1290р).

Принципы делового этикета. Структура имиджа специалиста железнодорожного транспорта. Виды и средства общения. Этапы делового общения и их краткая характеристика. Нормы делового общения. Правила ведения беседы. Взаимодействие в системе «проверяющий - контролирующий», стиль общения. Приемы налаживания открытой коммуникации. Правила слушания, ведения беседы, убеждения. Язык жестов. Мимические коды эмоциональных состояний. Деловой этикет телефонного разговора.

Тема 4.3 Ответственность и принципы поведения работников АО «ФПК»

Взаимная ответственность АО «ФПК» и его работников. Единые корпоративные ценности, нормы и правила поведения, направленные на обеспечение осознания работниками поезда бригады своей роли в реализации миссии Общества, повышении прибыльности, успешности и эффективности деятельности АО «ФПК», а также создание условий для достижения стратегических целей компании и выполнения задач, определенных Уставом АО «ФПК». Ответственность начальника пассажирского поезда за поддержание положительного имиджа компании, укрепление её репутации и соблюдение принципов корпоративной культуры. Общие принципы поведения начальника пассажирского поезда и проводника пассажирского вагона для успешного

решения профессиональных задач. Пути обеспечения надлежащего выполнения должностных обязанностей, совершенствования профессиональных знаний и умений работниками поездной бригады.

Тема 4.4 Противодействие коррупции

Формы коррупции опасные для общества, государства, бизнеса. Опасность любых форм коррупции в транспортной отрасли.

Управление корпоративной безопасности АО «ФПК»: процедуры, направленные на противодействие коррупции, организует антикоррупционные мероприятия. Соблюдение требований законодательства Российской Федерации в области противодействия коррупции работниками ОАО «ФПК». Способы сообщения о случаях проявления коррупции и о ситуациях, способных повлечь коррупционные действия уполномоченному по вопросам профилактики коррупционных правонарушений в АО «ФПК».

Тема 4.5 Отношения с клиентами

Приоритетная задача АО «ФПК» – удовлетворенность клиентов предоставляемыми АО «ФПК» услугами и стремление к обеспечению качественного обслуживания, прежде всего безопасности и комфорта перевозок.

Задачи начальника пассажирского поезда и поездной бригады и пути их достижения: максимально полное удовлетворение запросов клиентов, предоставление им полной и достоверной информации, обеспечение вежливого и корректного обращения с ними. Пути обеспечения безопасности и здоровья пассажиров – еще одна приоритетная задача АО «ФПК». Обеспечение удовлетворенности клиентов, предоставлением услуг по конкурентоспособным ценам и конкурентоспособного качества. Порядок действий в случаях, когда по причинам, зависящим или не зависящим от АО «ФПК», обязательства не выполнены или выполнены частично. Рассмотрение возникающих конфликтов и затруднений для справедливого и в рамках законодательства Российской Федерации разрешения претензий и жалоб клиентов. Способы улучшения качества предоставляемых услуг.

Дисциплина 5 Аутсорсинг в пассажирском комплексе железнодорожного транспорта

Основные понятия аутсорсинга. Матрица аутсорсинга.

Основы организации аутсорсинговой деятельности в пассажирском комплексе. Передача специализированным организациям определенных задач или бизнес-процессов, не являющихся профильными в деятельности пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, но необходимых для его полноценной работы. Виды деятельности пассажирского комплекса для передачи на аутсорсинг. Определение набора работ (услуг), выполняемых самостоятельно и с привлечением подрядчиков. Критерии принятия решения. Критерии поиска и выбора поставщиков услуг. Требования к специализированным организациям. Организация контроля за выполнением бизнес-процессов, переданных на аутсорсинг.

Взаимодействие с аутстаффинговыми компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Тренинг. «Что не забыть и предусмотреть в договоре оказания услуг».

Математический и общий естественно-научный цикл

Дисциплина 6 Информационные технологии в пассажирском комплексе

Тема 6.1 Информационные технологии и информационные системы

Понятие информационные технологии, информационного процесса, информационной системы. Классификация информационных систем. Структура

информационного процесса. Временные и качественные характеристики информационных процессов.

Автоматизированные информационные системы (АИС). Общие принципы их формирования и функционирования.

Автоматизированные системы управления (АСУ). Понятие эффективности информационных технологий.

Действующие информационные системы пассажирских вагонов: система контроля безопасности и связи пассажирского поезда (СКБ и СПП); система контроля диагностики управления (СКДУ); модернизированная автоматизированная система контроля посадки пассажиров (МАСКПП); система предоставления доступа к сети Интернет и мультимедийному контенту; система видеонаблюдения.

Тема 6.2 Автоматизированные системы управления в пассажирских перевозках

Автоматизированная система управления АСУ-Л. Автоматизированная система организации продажи билетов «Экспресс-3». Технология продажи электронных проездных документов (билетов) и услуг с использованием ПАК «Мобильный АРМ начальника поезда с функцией продажи проездных документов» (изучается на основании распоряжений АО «ФПК» от 28.06.2019 г. № 603р и 25.07.2019 г. № 723р).

Тема 6.3 Автоматизированные рабочие места (АРМ)

Понятие АРМ. Области применения и аппаратные средства ПАК «Мобильный АРМ начальника поезда с функцией продажи проездных документов» (далее ПАК «Терминал».. Функциональные возможности ПАК «Терминал».

Состав аппаратуры ПАК «Терминал». Порядок подключения ПАК «Терминал» к АСУ «Экспресс-3». Подготовка к работе: функциональные возможности. Продажа электронных проездных документов (билетов) и услуг. Особые случаи оформления услуг через ПАК «Терминал». Кассовые операции. Подготовка отчетной документации по итогам рейса. Образцы отчетных документов. Порядок действий при возникновении нестандартных ситуаций.

Практическое занятие № 1 (2 академических часа)

Оформление электронных проездных документов (билетов) через ПАК «Терминал». Работа в меню основного режима продажи. Выполнение операций по оформлению результатов продажи электронного билета.

Практическое занятие № 2 (2 академических часа)

Переоформление электронных проездных документов при переходе пассажира в вагон более высокой категории. Работа в меню переоформления проездных документов.

Практическое занятие № 3 (2 академических часа)

Работа в ПО АРМ «Касса» по формированию кассового чека при продаже проездных документов и дополнительных услуг. Проведение операций по наличному и безналичному расчету.

Практическое занятие № 4 (2 академических часа)

Работа с операциями, доступными в «Сервисном режиме» ПАК «Терминал». Меню сервисного режима. Разбор основных ошибок, возникающих при работе с ПАК «Терминал».

Профессиональный цикл

Дисциплина 7 Основы менеджмента

Тема 7.1 Маркетинговые подходы в транспортном обслуживании населения

Маркетинговые исследования спроса населения на перевозки и услуг: анкетирование, опросы, статистические и прогнозные данные о развитии курортных зон и зон отдыха, экономического развития региона и других факторов. Анализ

доступности и содержания базы данных сетевой информационной автоматизированной системы: перечень сертифицированных и лицензированных сервисных услуг; тарифы, скидки и цены на услуги, величины штрафов за невыполнение договорных обязательств. Анализ маркетинговых программ сервисного обслуживания населения в зависимости от складывающейся обстановки на рынке транспортных услуг. Мониторинг и решение проблем обслуживания клиентов. Учет проданных, выполненных, отклоненных и неудовлетворительно исполненных заказов на услуги. Анализ экономически целесообразной стоимости проезда в отдельных типах вагонов с разным уровнем сервисного обслуживания.

Тема 7.2 Система менеджмента качества в пассажирских перевозках

Управление сервисным обслуживанием пассажиров. Сервис как знак качества. Передовые технологии качественного сервиса в пассажирских перевозках. Координация взаимодействия всех подразделений, участвующих в сервисе, с целью обеспечения гарантированного выполнения условий договоров с пассажирами собственными средствами и с привлечением специализированных предприятий, фирм, компаний. Система контроля за качеством сервиса. Номенклатура показателей качества. Количественные критерии оценки качества предоставляемых услуг. Подразделения контроля за качеством сервиса на всех этапах технологического цикла обеспечения и по всем параметрам.

Миссия АО «ФПК». Политика в области качества. Ценности АО «ФПК». Принципы работы АО «ФПК». «Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» до 2030 года» (изучаются на основании актуальных организационно-распорядительных документов).

Дисциплина 8 Сервис в пассажирских перевозках

Тема 8.1 Принципы и задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках

Услуги и сервисная деятельность в современном обществе. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Виды и функции сервиса.

Место сервиса в транспортном обслуживании населения. Требования, которые должны соблюдать компании при предоставлении сервисных услуг. Перечень сертифицированных и лицензированных сервисных услуг, их коды, количество и сроки выполнения на каждом назначении плана формирования пассажирских поездов (ПФПП) и в целом по пассажирской компании.

Понятие, цели и задачи стандартизации. Действующие стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах: область применения, содержание, термины и определения (по каждому стандарту).

Система управления качеством оказания услуг. Совершенствование качества предоставляемых услуг в поездах. Организация обратной связи с пассажирами.

Тема 8.2 Сервисное обслуживание пассажиров

Техническое оснащение и инфраструктура для обеспечения сервиса в перевозках пассажиров. Требования к сервису в пассажирских перевозках: обязательность предложения населению и выполнения комплекса услуг; необязательность использования клиентом сервисных услуг; эластичность сервиса; удобства сервиса; техническая адекватность сервиса; информационная отдача сервиса; разумная ценовая политика в сфере сервиса; гарантированное соответствие производства сервису.

Основные виды деятельности компании. Услуги, предоставляемые АО «ФПК». Сервисные центры: назначение и виды предоставляемых услуг.

Услуги, предоставляемые в поездах формирования АО «ФПК».

Требования к обслуживанию пассажиров в поездах категории «фирменный», вагонах класса «Люкс». Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения.

Тема 8.3 Повышение удовлетворенности клиентов, клиентоориентирование

Клиентоориентированная стратегия компании. Идеология ориентации на клиента. Основные принципы клиентоориентированности. Поведенческие индикаторы компетенции «Ориентация на интересы клиентов».

Стандарт качества ИСО 9000:2000. Стандарт качества предприятия (перевозчика) по обслуживанию пассажиров. Показатели качества в пассажирских перевозках: надежность, эргономичность, эстетичность, безопасность. Определение уровня удовлетворенности пассажира как одна из актуальных задач перевозчика. Контроль за сильными и слабыми сторонами предоставляемой услуги.

Корпоративные стандарты сервиса. Этика общения с клиентом. Установление контакта с клиентом. Приемы выявления истинных потребностей клиента. Техника задавания «правильных» вопросов. Типология клиентов. Работа со сложными клиентами. Возражения клиента и приемы работы с возражениями. Работа с жалобами, претензиями. Поведение в конфликтных ситуациях. Формирование собственного стиля поведения при обслуживании клиентов.

Стратегия управления отношениями с клиентами в практической деятельности начальника пассажирского поезда. Использование элементов CRM-системы в качестве эффективного инструмента управления взаимоотношениями с клиентами. Сбор, систематизация и анализ информации о качестве оказываемых услуг по подчиненной поездной бригаде и у компаний конкурентов. Выстраивание системы отношений с клиентами (пассажирами). Определение ожиданий и притязаний клиентов. Анализ, разработка, обучение персонала поездной бригады и контроль ключевых показателей эффективности обслуживания пассажиров. Создание регламента работы с клиентами и шаблонов типовых действий по сервисному обслуживанию пассажиров. Координация работы во времени; система напоминаний и выдачи заданий.

Тренинги: (16 академических часов)

- повышение мотивации и готовности сотрудников к инициативным действиям, полезным для компании и выходящим за рамки прямых должностных обязанностей (корректировка собственных действий и бизнес-процессов с целью наиболее эффективного удовлетворения потребностей клиента; корректировка поведения других сотрудников при нарушениях с их стороны правил и стандартов, принятых в компании; инициативный контроль качества и степени удовлетворенности клиента; обмен опытом с коллегами, внутреннее обучение и саморазвитие; трансляция в своем поведении ценностей и стратегических установок компании при взаимодействии с внешней средой);

- методика и этапы оценки удовлетворенности пассажира. Этапы: подготовка персонала, реакция потребителя, анализ и показатели в работе, определение уровня удовлетворенности клиента (пассажира).

Дисциплина 9 Охрана труда

Тема 9.1 Правовое регулирование охраны труда в Российской Федерации. Гигиена труда и производственная санитария

Законодательные и нормативные акты, регламентирующие охрану труда РФ. Государственное социальное страхование.

Обязанности работодателя и работников в области охраны труда. Ответственность за нарушения законодательства в области охраны труда.

Система стандартов по безопасности труда. Стандарты ОАО «РЖД» и АО «ФПК» в области охраны труда.

Задачи гигиены и производственной санитарии в предупреждении профзаболеваний.

Понятие о физиологии труда. Утомление и меры борьбы с ними. Кратковременные перерывы и организация отдыха работников с целью сохранения нормальной трудоспособности в течение всего рабочего дня.

Освещение. Влияние освещения на зрение, на безопасность и производительность труда. Требования, предъявляемые к освещенности рабочих мест.

Влияние шума и вибрации на организм человека. Предельно допустимые уровни шума и вибрации на рабочих местах. Методы и средства защиты работающих от шума и вибрации.

Вредные и опасные производственные факторы, воздействующие на работника в процессе выполнения трудовых функций.

Специальная оценка условий труда. Федеральный закон от 28.12.2013 г. №426-ФЗ «О специальной оценке условий труда» (в ред. от 30.12.2020 г.).

Предварительные при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры работников.

Тема 9.2 Производственный травматизм и его профилактика

Основные причины производственного травматизма. Основные показатели производственного травматизма. Мероприятия по предупреждению травматизма.

Понятие о несчастном случае. Условное подразделение несчастных случаев. Понятие о видах происшествий, приводящих к несчастному случаю. Порядок расследования и документального оформления случаев производственного травматизма.

Внедрение новой техники, механизации, автоматизации производства и современных средств техники безопасности.

Виды инструктажей и сроки их проведения. Проверка знаний по охране труда.

Стандарт ОАО «РЖД» – (СТО РЖД 15.011-2015) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД» Организация обучения», Утв. Распоряжением ОАО «РЖД» от 25.12.2016 г. № 3081р.

Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 15.002-2016 «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Организация контроля и порядок его проведения», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 02.12.2016 г. № 2436р (в редакции распоряжения ОАО «РЖД» от 14.01.2017 г. № 71р).

СТО ФПК 1.15.001-2014 «Система управления охраной труда в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания. Общие положения».

Расследование несчастных случаев на производстве. Положение об особенностях организации расследования несчастных случаев на производстве в ОАО «РЖД», утвержденное распоряжением ОАО «РЖД» от 09.11.2012 г. № 2262р (в редакции распоряжения ОАО «РЖД» от 23.11.2015 г. № 2740р).

Распоряжение от 17 августа 2010г. № 698р ОАО «ФПК» «О введении Регламента предоставления информации и выезда на расследование несчастных случаев на производстве акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».

Практическое занятие № 5 (2 академических часа)

Разбор несчастного случая на производстве с тяжелыми последствиями.

Составление акта о несчастном случае на производстве (форма Н-1).

Тема 9.3 Общие вопросы электробезопасности

Факторы, влияющие на степень поражения электрическим током. Виды поражений. Защита от поражения электрическим током. Организационные и технические мероприятия и средства по предупреждению поражения человека электрическим током.

СТО «ФПК» 1.15.003-2013 «Система управления охраной труда в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания». Электрическая безопасность. Общие положения».

Стандарт ОАО «РЖД» – (СТО РЖД 15.013-2015) «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Электрическая безопасность. Общие положения», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 31.12.2015 г. №3182р.

Общие меры безопасности на электрифицированных линиях. Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок. Основные требования электробезопасности при обслуживании электроустановок. Способы и средства защиты. Правила по охране труда при эксплуатации электроустановок, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 15.12.2020 г. № 903н.

Тема 9.4 Требования безопасности при ликвидации аварийных ситуаций

Виды опасности. Классификация опасных грузов. Общие условия перевозок.

Профилактические меры при перевозке опасных грузов. Основные требования безопасной работы при ликвидации последствий крушений и аварий с опасными грузами.

Проведение аварийно-восстановительных работ. Первая помощь пострадавшим и медико-профилактические мероприятия в очаге поражения. Особые предписания по ликвидации аварийных ситуаций с опасными грузами отдельных классов. Локализация загрязнений, нейтрализация и дегазация в зоне загрязнения (заражения).

Действия работников в случае возникновения чрезвычайных ситуаций (сход с рельсов подвижного состава, разлив и рассыпание опасных и вредных веществ, обнаружение нарушения целостности верхнего строения пути, обрыв контактного провода, возникновение пожара, других стихийных бедствий, терроризм).

Тема 9.5 Пожарная безопасность

Федеральный Закон Российской Федерации «О пожарной безопасности». Правила противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 г. № 1479 (в редакции в ред. Постановлений Правительства РФ от 31.12.2020 г. № 2463 и от 21.05.2021 г. № 766).

Пожарный надзор, его организация и задачи. Ответственность за нарушение требований пожарной безопасности на железнодорожном транспорте. Противопожарные требования при эксплуатации объектов.

Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденная распоряжением АО «ФПК» от 22.03.2016 г. № 245р.

Первичные средства пожаротушения. Устройство, принцип действия, сроки испытаний и проверок огнетушителей всех типов.

Установки пожаротушения. Противопожарное водоснабжение. Пожарные машины и поезда, их назначение в оснащение.

Регламент организации и осуществления профилактики пожаров на стационарных объектах и железнодорожном подвижном составе ОАО «РЖД», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 31.12.2014 г. № 3248р (в редакции распоряжения ОАО «РЖД» от 11.09.2018 г. № 2000/р). Порядок действий начальника пассажирского поезда при возникновении пожаров.

Тема 9.6 Обучение работников требованиям охраны труда

Положение об организации обучения по охране труда и проверке знаний требований охраны труда работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», утв. Распоряжением ОАО «ФПК» от 30.11.2010 г. №1144р.

Обучение и проверка знаний работников по охране труда. Проведение инструктажей по охране труда: вводного, первичного на рабочем месте, повторного, внепланового, целевого.

Обучение лиц, поступающих на работу с вредными и (или) опасными условиями труда, безопасным методам и приемам выполнения работ со стажировкой на рабочем месте и сдачей экзаменов. Периодическое обучение работников безопасности труда и проверка знаний требований охраны труда в период работы.

Тема 9.7 Оказание первой помощи пострадавшему

Методика оказания первой помощи при несчастных случаях на производстве для работников ОАО «РЖД», утв. ОАО «РЖД» 11.12.2013 г.

Определение состояния пострадавшего. Освобождение пострадавшего от действия травмирующих факторов. Оказание первой помощи пострадавшему: при ранении, при кровотечении; при переохлаждениях, обморожениях; при переломах, вывихах, ушибах и растяжениях; при попадании в глаз инородных тел; при обмороке, тепловом и солнечном ударах; при химических и пищевых отравлениях.

Освобождение пострадавшего от электрического тока в установках напряжением до 1000В и свыше 1000В. Первая помощь при поражении электрическим током.

Медицинские средства для оказания первой помощи. Содержание медицинской аптечки. Определение состояния пострадавшего. Способы проведения искусственного дыхания и наружного массажа сердца. Переноска и перевозка пострадавшего (транспортная иммобилизация).

Практическое занятие № 6 (4 академических часа)

Отработка навыков по оказанию первой помощи пострадавшему (на тренажере).

Тема 9.8 Требования по безопасному производству работ

В данной теме изучаются:

Инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона, утвержденная Распоряжением ОАО «РЖД» №959р от 24.05.2007 г.

Инструкция по охране труда для поездного электромеханика в пассажирском хозяйстве ОАО «РЖД» (ИОТ РЖД-4100612-ЦЛ-003-2013), утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 15.01.2014 г. № 42р.

Правила электробезопасности для работников ОАО «РЖД» при обслуживании устройств и сооружений контактной сети и линий электропередачи, утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 19.04.2016 г. № 699р (в редакции Распоряжения ОАО «РЖД» от 22.02.2018 г. № 350/р); Положение об организации в ОАО «РЖД» работы по системе информации «Человек на пути», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 14.03.2016 г. № 410р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 29.06.2018 г. № 1372/р).

Федеральный закон от 21.12.1994 г. № 68-ФЗ «О защите населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера» (в ред. Федерального закона от 11.06.2021 г. № 170-ФЗ).

Дисциплина 10 Техническая эксплуатация железнодорожного транспорта и безопасность движения

Тема 10.1 Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации

Изучаются: Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Минтранса России от 21.12.2010 г. № 286 (в редакции приказов Минтранса России от 12 августа 2011 г. № 210, от 4 июня 2012 г.

№ 162, от 13 июня 2012 г. № 164, от 30 марта 2015 г. № 57, от 9 ноября 2015 г. № 330, от 25 декабря 2015 г. № 382, от 3 июня 2016 г. № 145, от 1 сентября 2016 г. № 257, от 30 января 2018 № 36, от 9 февраля 2018 г. № 54, от 5 октября 2018 г. № 349, от 25 декабря 2018 г. № 472); Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации (Приложение №8 к ПТЭ, утвержденная приказом Минтранса России от 4.06.2012г. № 162 в редакции приказов от 30.03.2015 №57, от 09.11.2015 №330); Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (Приложение №7 к ПТЭ, утвержденная приказом Минтранса России от 4.06.2012 г. № 162 в редакции приказа от 30.03.2015 №57); Распоряжение ОАО «ФПК» от 19.09.2017 г. №881р «Об аттестации работников акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

Раздел I (пункты 1-3). Раздел II. Раздел III. Раздел IV (пункты 19-21, 30). Приложение № 1 (пункты 9, 15, 30). Приложение № 2 (пункты 1-3).

Приложение № 3 (пункты 1-4). Приложение № 4 (пункты 4-6). Приложение № 5 (пункты 1, 7, 12-21, 30-32). Приложение № 6 (пункты 1, 2, 4-8, 24, 27, 32, 38-42, 44-49, 51-53, 55, 71, 76, 78, 83, 103-109).

Приложение № 7. Приложение № 8 (общие положения, пункт 1). Приложение № 7 к ИДП (пункт 26). Приложение № 9 к ИДП (пункт 8). Приложение № 11 к ИДП (пункты 1, 30, 37, 41). Приложение № 17 к ИДП. Приложение № 9 (пункты 54-59)

Тема 10.2 Культура безопасности движения в ОАО «РЖД»

Культура безопасности движения – результат осознания важности и социальной ответственности работников железнодорожного транспорта в обеспечении безопасности движения, достижение которого является приоритетной целью и личной потребностью при выполнении всех работ, влияющих на безопасность движения. Элементы системы менеджмента безопасности движения (СМБД) и связь с ними культуры безопасности движения. Аспекты культуры безопасности движения.

Формирование признаков культуры безопасности движения и критериев их оценки в организации. Структура признаков культуры безопасности движения и их обобщенных критериев. Признаки культуры безопасности движения применительно к каждому из элементов СМБД. Реализация признаков культуры безопасности движения.

Вовлечение персонала в решение проблем безопасности движения в сфере их ответственности. Способы и методы привлечения работников к принятию решений в области обеспечения безопасности движения.

Систематический анализ состояния культуры безопасности движения в организации. Методы самооценки культуры безопасности движения. Проведение самооценки культуры безопасности движения методом анкетирования. Перечень вопросов, сгруппированных по различным признакам культуры безопасности и элементам СМБД. Разработка анкеты оценки состояния культуры безопасности движения в организации по одному из элементов СМБД. Уровни зрелости культуры безопасности движения.

Тема 10.3 Безопасность движения поездов

Персональная ответственность работников за обеспечение безопасности движения. Классификация нарушений безопасности движения в поездной и маневровой работе на железных дорогах. Порядок служебного расследования крушений, аварий и случаев брака в поездной и маневровой работе. Административная ответственность за нарушение ПТЭ и трудовой дисциплины. Анализ состояния безопасности движения по хозяйствам. Основные причины нарушений.

Изучаются «Положение о классификации, порядке расследования и учета транспортных происшествий и иных событий, связанных с нарушением правил безопасности движения и эксплуатации железнодорожного транспорта», утвержденное приказом Минтранса России от 18.12.2014 г. № 344 (в редакции Приказов Минтранса России от 29.07.2016 г. № 217, от 01.06.2018 г. № 218); Распоряжение ОАО «РЖД» от 08.12.2015 г. № 2855р «Об утверждении стратегии обеспечения гарантированной безопасности и надежности перевозочного процесса в холдинге «РЖД».

Регламент действий поездных бригад в случаях возникновения нештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденный приказом АО «ФПК» от 21.10.2015 г. № 360 «О мерах по обеспечению безопасности движения в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».

Типовая инструкция организации вождения поездов и по выполнению маневровой работы машинистами без помощников машиниста (в одно лицо), утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 11.01.2016 г. № 4р (в редакции распоряжений ОАО «РЖД» от 08.09.2016 г. № 1839р, от 09.11.2018 г. № 2379/р).

Приказы и распоряжения ОАО «РЖД» и АО «ФПК» о мероприятиях по предотвращению нарушений безопасности движения. Обязанности начальника пассажирского поезда по расследованию нарушений и их предупреждению.

Порядок оперативного взаимодействия начальника пассажирского поезда и дежурного аппарата АО «ФПК».

Тема 10.4 Основы транспортной безопасности

Современные угрозы безопасности на транспорте, общие сведения об актах незаконного вмешательства и террористических актах.

Общие понятия о транспортной безопасности. Основные положения комплексной программы обеспечения безопасности населения на транспорте.

Устранение причин и условий, способствующих совершению актов незаконного вмешательства; информационное взаимодействие всех субъектов деятельности.

Порядок осуществления контроля (надзора) в области транспортной безопасности.

Права и обязанности субъектов транспортной инфраструктуры и перевозчиков в области обеспечения транспортной безопасности. Особенности защиты объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств от актов незаконного вмешательства. Категорирование объектов инфраструктуры.

Информационное обеспечение в области транспортной безопасности. Порядок формирования и ведения автоматизированных централизованных баз персональных данных о пассажирах и персонале (экипаже) транспортных средств, а также предоставления содержащихся в них данных (АЦБПДП). Основные принципы, на основе которых формируются и функционируют АЦБПДП.

Порядок передачи перевозчиками и субъектами транспортной инфраструктуры сведений о пассажирских перевозках при формировании АЦБПДП. Информационное взаимодействие поставщиков информации и операторов ЕГИС ОТБ.

Технологии передачи сведений о пассажирских перевозках железнодорожным транспортом. Обеспечение защиты информации при формировании и ведении АЦБПДП.

Категорирование объектов инфраструктуры.

Порядок реагирования на подготовку к совершению АНВ или совершение АНВ в отношении ТС, а также порядок действий работников поездной бригады по обеспечению безопасности пассажиров, включая действия при введении повышенных уровней по транспортной безопасности

Обеспечение транспортной безопасности в пассажирском поезде начальником поезда, проводником пассажирского вагона, поездным электромехаником, директором вагона-ресторана, приемосдатчиком груза и грузобагажа.

Организация взаимодействия между лицами, ответственными за обеспечение транспортной безопасности в ОТИ и ТС.

Порядок информирования пассажиров по вопросам транспортной безопасности

Понятие профайлинга и его применение для составления психологического портрета пассажира в целях обеспечения транспортной безопасности в пассажирском поезде.

Дисциплина 11 Правила перевозок и тарифы в пассажирских сообщениях

Тема 11.1 Организация пассажирских перевозок

Организация пассажирских перевозок. Транспортная география.

Организационная структура управления пассажирскими перевозками на железных дорогах России. Виды пассажирских сообщений.

Роль и задачи владельцев инфраструктур и перевозчиков пассажиров в обеспечении требований, предъявляемых к перевозке пассажиров.

Нормативные документы, регламентирующие правила перевозок и оказания услуг пассажирам на федеральном железнодорожном транспорте.

Требования, предъявляемые к организации перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России и в международном сообщении.

Права и ответственность пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации, акты, претензии, иски и штрафы.

Тема 11.2 График и расписание движения поездов

График и расписание движения пассажирских поездов и правила пользования ими. График движения пригородных поездов. Книги служебного расписания пассажирских поездов. Категории поездов в зависимости от дальности следования и скорости движения. Ускорение движения поездов. Мультимодальные перевозки.

Схема состава пассажирского поезда. Требования, предъявляемые к схемам поездов. Изменение схемы составов.

Порядок назначения и отмены пассажирских поездов.

Ситуационный центр АО «ФПК». Организация движения пассажирских поездов при возникновении транспортных происшествий и чрезвычайных ситуаций.

Тема 11.3 Технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу

Технологические процессы обслуживания вагонов и их узлов при подготовке к рейсу. Технологический процесс подготовки и экипировки пассажирского поезда в рейс.

Внутренняя уборка вагонов. Контроль со стороны проводников за заправкой водой вагона.

Организация снабжения топливом вагона. Порядок выписки, получения и доставки топлива.

Проверка и подготовка электрооборудования вагона перед отправлением в рейс и уход за ним в пути следования. Наружный осмотр межвагонных соединений, подвески генератора с предохранительными устройствами, привода генератора с предохранительными устройствами, привода генератора и букс колесных пар, запоров крышек аккумуляторных ящиков.

Проверка зарядки аккумуляторных батарей под нагрузкой и по показаниям измерительных приборов, проверка исправности потребителей тока, осмотр и проверка предохранителей, исправности работы хвостовых сигнальных фонарей.

Предупреждение неисправностей электрооборудования, из-за которых может возникнуть пожар в поезде. Порядок обесточивания системы электрооборудования в вагонах всех типов.

Порядок и нормы обеспечения пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, мылом, моющими и дезинфицирующими средствами, туалетной бумагой, уборочным инвентарем, медицинскими укладками для оказания первой помощи согласно распоряжению ОАО «ФПК» от 28.10.2014 г. № 1243р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами».

Нормы оснащённости пассажирских вагонов постельным бельем и спальными принадлежностями в соответствии с распоряжением ОАО «ФПК» от 03.07.2013 г. №819р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съемным мягким имуществом».

Ответственность работников поездных бригад и пассажиров за повреждение предметов внутреннего оборудования вагонов или потерю постельных принадлежностей.

Взаимодействие с аутстаффинговыми компаниями. Порядок действий при неудовлетворительном оказании услуг.

Тема 11.4 Проездные документы и тарифы

Виды проездных документов беспересадочных и транзитных пассажиров. Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы АСУ «Экспресс-3».

Формы льготного и бесплатного проезда. Военские проездные документы. Служебные билеты. Особые условия пассажирских перевозок.

Документы на следование специальных вагонов: почтовых, служебных, арендованных вагонов, вагонов-ресторанов.

Порядок оформления и возврата билетов; компостирование; сроки годности. Остановка с продлением срока годности билета.

Перечень документов, удостоверяющих личность пассажира, на основании которых оформляется проездной документ, осуществляется посадка в поезд.

Проездные билеты в международном сообщении: купонные книжки, плацкарты, доплатные квитанции.

Особенности проездных документов на железных дорогах различных государств.

Пассажирский тариф. Тарифы на перевозку багажа и грузобагажа. Дополнительные тарифы и сборы. Дифференцированное применение тарифа по сезонным периодам перевозок. Индексация тарифа. Регулирование тарифа перевозчиком.

Гибкое тарифное регулирование. Программа динамического ценообразования. Бонусные программы, скидки. Программа лояльности «РЖД-Бонус».

Тема 11.5 Правила обслуживания и условия проезда пассажиров

Основные положения «Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом».

Документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах. Стандарты обслуживания пассажиров в поездах формирования АО «ФПК».

«Корпоративные правила общения с клиентами», утвержденные распоряжением АО «ФПК» от 29.12.2017 г. № 1311р. Правила общения при посадке пассажиров в поезд, информировании пассажиров в вагоне поезда, при предложении (реализации)

дополнительных услуг в вагоне поезда, при запросах (обращениях) пассажиров, при высадке пассажиров из вагона поезда.

Условия проезда детей. Порядок перевозки детских коллективов в соответствии с Санитарными правилами СП 2.5.3157-14, утвержденными распоряжением ОАО «РЖД» от 06.08.2007 г. № 1493р; «О порядке организации и обеспечения безопасности перевозок организованных групп детей», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 27.05.2014 № 624р «О порядке организации перевозок организованных групп детей и обеспечения безопасности в пути следования».

Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования.

Проезд пассажира в особых условиях: в случаях утери билета проводником; следования пассажира по неправильно оформленному или недооформленному билету; желания пассажира продлить поездку дальше станции назначения; истечения срока годности билета в пути следования; проезда дальше станции назначения; отставания от поезда; опоздания на поезд; выезда ранее указанного срока; оставления пассажиром билета у провожающего; изменения маршрута следования.

Перевод пассажиров из вагона в вагон по их желанию и по вине перевозчика. Разрешение споров. Отказ пассажиру в поезде в пути следования.

Обеспечение пассажиров в поездах продуктами чайной торговли, культурным инвентарем, постельным бельем, питанием, санитарно-гигиеническими наборами и прессой (для вагонов с предоставлением сервисных услуг). Аудио- и видеотрансляция в пассажирских вагонах. Система мотивации работников АО «ФПК» за реализацию дополнительных услуг.

Услуга «электронный билет». Услуга электронной регистрации. Регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты на веб-ресурсе. Регистрация пассажиров, оформивших электронные билеты, с выдачей посадочного купона в билетных кассах и ТТС (ТТР). Продажа электронных проездных документов через ПАК «Терминал» (изучается на основании распоряжений АО «ФПК» от 28.06.2019 г. № 603р и 25.07.2019 г. № 723р). Оформление контрольного купона электронного билета, приходной квитанции и квитанции разных сборов.

Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами (изучается на основании распоряжения АО «ФПК» от 27.12.2017 г. № 1281р).

Основные типы программно-аппаратных средств организации посадки пассажиров. Технология посадки пассажиров в поезд с использованием УКЭБ. Общие положения функционирования мобильного устройства. Подготовка мобильного устройства к работе. Проверка легитимности электронных билетов. Проверка легитимности электронных билетов в беспересадочном вагоне. Загрузка ключевой информации. Журнал событий. Порядок эксплуатации программно-аппаратных средств при организации посадки пассажиров. Порядок посадки пассажиров при неисправности программно-аппаратных средств контроля проездных документов.

Порядок действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров, утверждённый распоряжением АО «ФПК» от 05.06.2018 г. № 551р.

Порядок перевозки больных пассажиров; почты и корреспонденции (в отдельных служебных купе). Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая.

Тема 11.6 Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров

«Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования», утвержденный приказом

Министерства транспорта РФ от 06.11.2015 г. № 329 (в редакции приказа Минтранса РФ от 27.09.2017 г. № 391).

Основные направления политики ОАО «РЖД» по обеспечению доступности для маломобильных пассажиров (Стандарт СТО РЖД 03.001-2014, утвержденный Распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2014 г. № 3102р).

Основные положения. Функциональные и технические требования к пассажирской инфраструктуре: парковка автотранспорта, маршрут без препятствий, зоны обслуживания, пассажирские платформы, информационно-навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров.

Организация обслуживания маломобильных пассажиров. Функциональные и технические требования к подвижному составу. Доступ к зоне предоставления услуг и размещения пассажиров-инвалидов в вагоне. Помощь при посадке в вагон и высадке из вагона. Предоставление при необходимости вспомогательных средств, в том числе кресел-колясок, при сопровождении пассажиров из числа инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции самостоятельного передвижения. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров в пути следования. Информирование пассажиров из числа инвалидов о предоставляемых услугах.

Организация посадки маломобильных пассажиров в поезд (изучается в соответствии с Регламентом взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденным распоряжением ОАО «РЖД» от 25.06.2018 г. № 1338р). Технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования, утверждённая распоряжением ОАО «РЖД» от 23.07.2018 г. № 1554/р (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 01.07.2019 г. № 1333/р).

Практическое занятие № 7 (4 академических часа)

Посадка маломобильных пассажиров с нарушениями опорно-двигательного аппарата в вагон и высадка из вагона оборудованного и необорудованного подъемником для инвалидов, с высокой и низкой платформы.

Тренинг: (4 академических часа)

Отработка действий поездной бригады при обслуживании маломобильных пассажиров:

- правила поведения в общении с пассажирами, испытывающими трудности при передвижении;

- правила поведения в общении с пассажирами, с плохим зрением и незрячими;

- правила поведения в общении с людьми с нарушением слуха;

- правила поведения в общении с людьми с задержкой в развитии и проблемами общения;

- правила поведения в общении с людьми с психиатрическими проблемами;

- правила поведения в общении с людьми, испытывающие проблемы с речью.

Тема 11.7 Условия перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа.

Перевозка домашних животных без сопровождения

Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади, багажа и грузобагажа.

Нормы провоза ручной клади, багажа, грузобагажа.

Условия приема багажа и грузобагажа к перевозке. Выдача и прием багажа и грузобагажа в пути. Штраф за опоздание багажа и грузобагажа. Возмещение стоимости багажа и грузобагажа в случае его утери.

Правила оформления утраты ручной клади, а также забытых и найденных вещей.

Новая технология перевозки багажа в специализированных купе. Перевозка ручной клади в двухэтажных вагонах.

Перевозка личных автомобилей в автомобилевозе.

Ответственность перевозчика за сроки доставки и сохранность перевозимого багажа и грузобагажа.

Технология оказания услуг по перевозке домашних (комнатных) животных в купе для перевозки багажа в качестве грузобагажа на особых условиях в поездах дальнего следования формирования АО «ФПК».

Тема 11.8 Порядок перемещения транспортных средств через государственную границу в международном пассажирском сообщении

Государственный контроль пассажирских поездов, прибывающих на территорию Российской Федерации. Государственный контроль пассажирских поездов, убывающих с территории Российской Федерации.

Таможенный Кодекс Российской Федерации. Таможенные платежи. Классификатор таможенных платежей. Налог на добавленную стоимость. Акцизы. Таможенные сборы за таможенное оформление и хранение. Исчисление и уплата таможенных платежей. Таможенное оформление. Декларирование, лицензирование, квотирование товаров и транспортных средств. Памятка для пассажиров поездов международного железнодорожного сообщения, следующих через таможенную границу Российской Федерации. Декларирование пассажирами товаров, перемещаемых через таможенную границу Российской Федерации. Порядок заполнения деклараций. Классификатор освобождений от уплаты таможенной пошлины. Ответственность плательщика. Ответственность перевозчика.

Таможенный контроль. Валютный контроль. Ввоз и вывоз валюты Российской Федерации. Ввоз и вывоз иностранной валюты и ценных бумаг в иностранной валюте. Краткий перечень товаров, ввоз которых в Российскую Федерацию допускается с разрешения соответствующих государственных органов. Краткий перечень товаров, вывоз которых из Российской Федерации допускается с разрешения соответствующих государственных органов.

Таможенные льготы отдельным категориям иностранных лиц. Контрабанда и иные преступления в сфере таможенного дела. Дознание и оперативно-розыскная деятельность таможенных органов Российской Федерации. Нарушения таможенных правил и ответственность за эти нарушения.

Порядок проезда пассажиров, следующих из Калининградской области на территорию Российской Федерации. Правила режима в железнодорожном пункте пропуска транспортных средств через государственную границу Российской Федерации.

Порядок обслуживания пассажиров, следующих в Калининградскую область Российской Федерации с территории Российской Федерации и обратно в поездах российского формирования транзитом через территорию Литовской Республики.

Инструкция о режиме в железнодорожных пунктах пропуска транспортных средств через государственную границу Российской Федерации. Правила пользования вагонами в международном пассажирском сообщении (ППВ). Передача вагонов и оформление передаточной ведомости.

Правила составления актов из-за технической неисправности пассажирского вагона. Порядок предъявления к оплате установленных сумм за повреждение отдельных деталей вагона и за утерю вагона.

Режим работы и отдыха поездной бригады. Порядок пропуска пассажирского поезда через пограничные железнодорожные станции в железнодорожных пунктах

пропуска через государственную границу Российской Федерации. Обязанности проводника вагона в поездах международного сообщения. Порядок подчинения поездной бригады законам страны, где она пребывает.

Тема 11.9 Дорожная документация

Дорожная документация, формы и порядок ее заполнения.

Форма ЛУ-10д – «Проездной документ для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования» (утвержден приказом Минтранса Российской Федерации от 05.08.2008 г. №120 «Об утверждении форм перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа, используемых при оказании услуг населению железнодорожным транспортом» (в ред. приказов Минтранс России от 05.11.2008 г. №181, от 29.05.2009 г. №85, от 27.10.2009 г. №187, от 28.03.2013 г. № 102, от 21.04.2014 г. № 110, от 21.07.2016 г. № 202, от 07.02.2017 г. № 36).

Ответственность за хранение билетов, действия проводника вагона при утере билетов.

Правила ведения книги съёмного оборудования и имущества вагона (форма ФИУ-11) и журнала технического состояния оборудования пассажирского вагона (форма ВУ-8). Оформление актов различной формы.

Тема 11.10 Контроль перевозок

Общие положения о контроле перевозок. Порядок контроля поездов. Документы на право контроля: служебное удостоверение - открытый лист установленной формы, предписание на проверку поезда.

Дефекты оформления проездных документов. Оформление безбилетного проезда, провоза излишней ручной клади, запрещенных предметов.

Ответственность работников ОАО «РЖД» за нарушение правил пользования служебными транспортными требованиями и их использование не по назначению.

Регламент организации ревизии поездов и проверок пунктов продажи проездных и перевозочных документов в АО «ФПК».

Тема 11.11 Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

Требования к поездной бригаде, связанные с обеспечением безопасности перевозки пассажиров. Требования пожарной безопасности.

Требования по обеспечению безопасности к вагонам, включённым в состав поезда, обеспечению их первичными средствами пожаротушения, средствами индивидуальной защиты. Общие требования по обеспечению транспортной безопасности. Обязанности поездной бригады по поддержанию общественного порядка в пассажирском поезде в пути следования и на станциях.

Изучаются: Регламент действий работников поездных бригад по недопущению правонарушений в поездах и оперативному реагированию при их совершении, утверждённый распоряжением ОАО «ФПК» от 21.06.2010 г. № 371р; Памятку для работников поездных бригад по обеспечению безопасности пассажиров в случаях проявления противоправных действий, утверждённую распоряжением ОАО «ФПК» от 12.07.2010 г. № 503р; Порядок действий работников поездных бригад ОАО «ФПК» в случае выявления в пассажирских поездах несанкционированной торговли, утверждённый распоряжением ОАО «ФПК» от 12.07.2010 г. № 504р; интерактивный обучающий видеофильм по теме «Пассажир курит и распивает спиртные напитки при проезде в поезде».

Дисциплина 12 Эксплуатация и ремонт пассажирских вагонов

Тема 12.1 Устройство пассажирских вагонов

Типы пассажирских вагонов, их основные характеристики. Знаки и надписи, наносимые снаружи и внутри пассажирских вагонов.

Внутреннее оборудование пассажирских вагонов, эксплуатируемых в пассажирских поездах формирования АО «ФПК». Различные виды алюмопластмассовых окон: КНТ, ДАК, РАУТ, РОСТ. Аварийные выходы.

Техническое обслуживание внутреннего оборудования пассажирского вагона и обеспечение его сохранности. Система управления и диагностики состояния оборудования пассажирского вагона; аудио-, видео-, информационная система.

Тема 12.2 Ходовая часть пассажирского вагона

Ходовые части пассажирских вагонов, эксплуатируемых в пассажирских поездах формирования АО «ФПК».

Типы колесных пар, их элементы и размеры. Неисправности колесных пар, виды и сроки их ремонта.

Буксы, их назначение и устройство. Типы букс и подшипников. Конструкция и особенности обслуживания букс на подшипниках кассетного типа. Неисправности буксового узла с роликовыми подшипниками и подшипниками кассетного типа; методы их определения.

Методы осмотра и содержания букс. Система контроля температуры нагрева букс (СКНБ) для оповещения обслуживающего персонала о перегреве колесных букс до опасных пределов. Различные виды СКНБ (СКНБп, Хранитель-1).

Особенности конструкции тележек пассажирских вагонов с люлечным и безлюлечным подвешиванием, обеспечивающих эксплуатацию вагонов со скоростями движения до 160 км/ч и до 200 км/ч.

Особенности конструкции тележек для двухэтажных вагонов.

Ходовые части вагонов поезда «Стриж». Тележки модели 68-4108 для вагонов моделей 61-4476 (Симменс).

Неисправности тележек, с которыми запрещается постановка и следование вагонов в поезде.

Практическое занятие № 8 (2 академических часа)

Изучение конструкции ходовых частей пассажирского вагона в лаборатории и на полигоне. Выполнение замеров при помощи абсолютного шаблона.

Тема 12.3 Кузова, внутреннее оборудование и автосцепка пассажирских вагонов

Особенности конструкции кузова пассажирских вагонов и его технический осмотр.

Ударно-тяговые приборы пассажирских вагонов. Конструкция автосцепки СА-3, беззазорного сцепного устройства БСУ-3 и БСУ-ТМ-136. Способы выявления неисправностей автосцепки СА-3 и беззазорного сцепного устройства БСУ-3. Порядок и контроль сцепления и расцепления вагонов, оборудованных беззазорным сцепным устройством БСУ-3 и БСУ-ТМ-136.

Специальные устройства системы пассивной безопасности подвижного состава (СПБ ПС), предназначенные для снижения рисков пассажиров и персонала поезда при аварийных столкновениях (аварийная крэш-система); размещение составных частей, элементы внутреннего оборудования и интерьера.

Переходные площадки пассажирских вагонов. Термоизоляция и новая конструкция межвагонных переходов. Переход «Хюбнер». Вагонный обтекатель, подножка телескопического типа; их назначение и устройство. Прислонно-сдвижные двери. Устройство для подъема и спуска пассажиров с ограниченными физическими возможностями: назначение, характеристики, принцип действия, порядок приведения в рабочее состояние.

Практическое занятие № 9 (1 академический час)

Изучение автосцепных устройств СА-3, БСУ-3 и БСУ-ТМ-136 в лаборатории и на полигоне. Выполнение замеров при помощи шаблона Холодова.

Практическое занятие № 10 (1 академический час)

Изучение порядка сцепки межвагонных переходов вагонов нового поколения постройки ОАО «ТВЗ»; порядок эксплуатации подножек телескопического типа.

Тема 12.4 Тормозное оборудование

Тормозное оборудование пассажирских вагонов; его назначение и расположение на вагоне. Тормозное оборудование вагонов нового поколения производства ОАО «ТВЗ» и компании «Кнорр-Бремзе»: дисковые тормоза, магниторельсовый тормоз, противоюзные устройства и другие; их назначение и расположение.

Краткие сведения о периодическом осмотре и ревизии тормозного оборудования. Меры предупреждения заклинивания колесных пар. Полное и сокращенное опробование автоматических и электропневматических тормозов. Порядок оформления и выдачи «Справки об обеспечении поезда тормозами и исправном их действии» (форма ВУ-45). Стояночные тормоза; их устройство и действие. Сигнализаторы тормозов. Признаки неисправностей тормозного оборудования.

Изучение основных положений Правил технического обслуживания тормозного оборудования и управления тормозами железнодорожного подвижного состава.

Порядок заявления и проведения контрольной проверки тормозов. Участие работников поездных бригад в проведении контрольной проверки тормозов.

Практическое занятие № 11 (2 академических часа)

Осмотр и ревизия тормозного оборудования на полигоне. Полное и сокращенное опробование автоматических и электропневматических тормозов, оформление «Справки об обеспечении поезда тормозами и исправном их действии» (форма ВУ-45). Применение стояночных тормозов при закреплении пассажирских вагонов. Видимые и звуковые сигналы торможения. Признаки неисправностей тормозного оборудования.

Порядок применения экстренного торможения (стоп-крана) для остановки пассажирского поезда в экстренных ситуациях.

Тема 12.5 Приводы подвагонных генераторов

Приводы подвагонных генераторов; назначение, типы, устройство, их содержание и эксплуатация.

Приводы подвагонных генераторов пассажирских вагонов: от торца шейки оси колесной пары, от средней части оси колесной пары. Наблюдение и уход за ними в пути следования. Устранение неисправностей приводов подвагонных генераторов.

Подготовка приводов в пунктах формирования и оборота. Осмотр приводов. Проверка болтовых соединений. Осмотр приводных и карданных валов.

Уход за редукторами, карданными валами и муфтами сцепления. Смазка. Требования, предъявляемые к маслам; их хранение. Смазка для шлицевых соединений и шарниров карданных валов. Требования, предъявляемые к плоским и клиновым ремням. Порядок комплектации клиновых ремней, их замена. Осмотр и текущий ремонт.

Практическое занятие № 12 (2 академических часа)

Осмотр приводов подвагонных генераторов на полигоне.

Тема 12.6 Санитарно-техническое оборудование

Общая характеристика систем отопления пассажирских вагонов нового поколения. Система отопления – электрическая без теплоносителя.

Требования к отоплению пассажирских вагонов. Инструкция по техническому обслуживанию отопительной установки пассажирского вагона. Режимы отопления

вагонов. Приборы для контроля за работой систем отопления.

Особенности холодного водоснабжения и снабжения питьевой водой в пассажирских вагонах нового поколения.

Водоснабжение вагонов. Комбинированный кипятильник непрерывного действия. Термоэлектрический охладитель питьевой воды.

Принцип действия системы холодного водоснабжения. Неисправности систем водоснабжения, их устранение.

Устройство систем горячего водоснабжения в современных пассажирских вагонах разных типов. Неисправности в системе горячего водоснабжения, их устранение.

Экологически чистые туалетные комплексы. Туалетные помещения пассажирских вагонов нового поколения. Биотуалеты, вакуумные туалеты различных модификаций.

Обеззараживатели воздуха. Кулеры.

Тема 12.7 Устройство и эксплуатация электрооборудования пассажирских вагонов

Системы низковольтного электрооборудования вагонов различных типов. Расположение подвагонного и внутривагонного оборудования. Заземление. Источники питания низковольтного электрооборудования. Электрические печи. Электрический калорифер. Розетки 220 В для зарядки гаджетов. Розетки с USB разъемами.

Системы питания высоковольтного оборудования от контактного провода постоянного и переменного тока. Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона. Места расположения узлов аппаратов, их назначение. Нагревательные элементы комбинированного отопления. Конструкция, параметры, места расположения. Назначение приборов термоавтоматики. Режим работы электроотопления. Управление электроотоплением. Высоковольтные предохранители; порядок их замены, места расположения.

Технологический процесс подготовки высоковольтного оборудования вагонов перед отправлением в рейс, правила эксплуатации электрооборудования и в пути следования. Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона. Проверка оборудования. Проверка наличия напряжения в магистрали. Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам. Порядок работы в вагонах с подключенным высоковольтным напряжением.

Практическое занятие № 13 (2 академических часа)

Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона. Проверка оборудования. Проверка наличия напряжения в магистрали.

Тема 12.8 Электрические машины

Комплекс электроснабжения и расположение электрооборудования в пассажирском вагоне. Генераторы синхронные (ЭГВ.01.У1, ЭГВ.08.У1, ЭГВ.008.2), их назначение, принцип действия, технические характеристики и расположение на вагоне. Контроль за работой генератора по измерительным приборам.

Электрические двигатели постоянного тока; их назначение, устройство, места расположения на пассажирских вагонах различного типа. Преобразователи; их типы, назначение и устройство, места расположения в вагоне.

Неисправности электрических машин, их устранение. Наблюдение за работой электрических машин в пути следования. Техника безопасности и пожарной безопасности при уходе за электрическими машинами.

Особенности электрооборудования пассажирских вагонов нового поколения.

Тема 12.9 Аккумуляторные батареи

Типы вагонных аккумуляторных батарей (кислотные, щелочные), их назначение и расположение.

Особенности эксплуатации аккумуляторных батарей в летнее время. Контроль за режимом зарядки и разрядки по измерительным приборам; возможные неисправности, причины взрыва газов в аккумуляторных ящиках батареи. Техника безопасности и пожарной безопасности при работе аккумуляторной батареи.

Практическое занятие № 14 (2 академических часа)

Осмотр аккумуляторной батареи, выявление признаков неисправностей. Контроль за режимом зарядки и разрядки по измерительным приборам.

Тема 12.10 Приборы регулирования, коммутации и защиты

Назначение, места расположения и работа регулятора напряжения генератора. Пломбирование. Контактторы, выключатели, переключатели, кнопки, тумблеры; их назначение, правила работы с ними. Неисправности и способы их устранения.

Приборы защиты от перегрузок, коротких замыканий, повышенного и пониженного напряжения (плавкие и автоматические выключатели – предохранители, реле напряжений). Места их расположения в вагоне. Порядок восстановления защиты и замены предохранителей. Недопустимость установки нестандартных предохранителей.

Тепловая защита электрокалорифера и двигателей. Действия проводника вагона при срабатывании всех видов защиты.

Тема 12.11 Системы сигнализации в пассажирском вагоне

Система контроля температуры нагрева букс (СКНБ); устройство и назначение. Порядок наблюдения за СКНБ. Устройство системы пожарной сигнализации. Охранная сигнализация. Видеонаблюдение.

Тема 12.12 Радиооборудование пассажирских вагонов

Устройство и принцип действия радиооборудования в пассажирских вагонах. Конструкция распределительных щитов (панелей управления), приемно-усилительной аппаратуры, преобразователей и антенного оборудования.

Связь с начальником поезда. Радиотрансляционная сеть. Включение. Объявления при отправлении и во время движения поезда.

Оборудование вагонов радиотрансляционной проводкой, громкоговорителями, промежуточными трансформаторами, регуляторами громкости, междувагонными штепсельными радиосоединителями, антеннами. Принципиальная схема радиотрансляционного оборудования пассажирского поезда. Виды радиостанций, применяемых в пассажирских поездах.

Текущее содержание аппаратуры радиопункта. Периодичность осмотра и ремонта радиооборудования поездного радиовещания. Проверка действия аппаратуры и устройства электропитания; устранение мелких повреждений.

Наиболее характерные неисправности радиооборудования; их обнаружение и устранение. Радиопомехи и их устранение.

Правила безопасности при работе на крыше, под вагоном; при работе с междувагонными соединениями и преобразователями.

Практическое занятие № 15 (2 академических часа)

Неисправности радиооборудования; их обнаружение и устранение. Радиопомехи и их устранение.

Тема 12.13 Освещение

Виды освещения. Нормы освещенности. Напряжение и частота тока в люминесцентном освещении. Светодиодное освещение. Порядок замены ламп. Неисправности освещения, способы их устранения. Принцип работы и устройство индивидуальных статических преобразователей.

Тема 12.14 Аварийные режимы

Работа аварийного энергоснабжения. Узлы аварийного электроснабжения. Порядок его включения. Междувагонные низковольтные соединения.

Передача аварийного питания от соседнего вагона. Штепсель и розетки аварийной подвагонной магистрали. Порядок подключения к соседнему вагону и количество подключенных вагонов. Режимы работы освещения, вентиляции и других потребителей при аварийном питании. Положение пакетных переключателей на распределительном щите (шкафу) при аварийных режимах. Осмотр и ремонт приборов аварийного электроснабжения

Тема 12.15 Распределительные щиты и шкафы

Лицевые панели распределительных щитов и шкафов. Приборы управления и защиты, установленные на них. Пломбирование. Щиты и шкафы в вагонах различных типов. Аварийные кнопки. Обесточивание генератора. Кнопки восстановления. Недопустимость загромождения прохода к щитам и шкафам и наличия внутри них посторонних предметов.

Тема 12.16 Нагревательные приборы

Места расположения нагревательных приборов. Правила их включения. Контроль за работой нагревательных приборов. Нагревательные элементы комбинированного электрического и угольного отопления. Места расположения.

Электрические цепи напряжением 3000 В и 380 В; места расположения. Заземление. Декоративные решетки, воздухообмен. Электрический калорифер.

Термоавтоматика и электроотопление.

Правила эксплуатации электрооборудования, кипятильников и других потребителей электроэнергии.

Тема 12.17 Установки кондиционирования воздуха

Модели кондиционеров, установленные в пассажирских вагонах нового поколения. Установка кондиционирования воздуха, выполненная в моноблочном подкрышечном исполнении.

Принцип действия систем кондиционирования воздуха в пассажирских вагонах различных типов. Расположение узлов установки кондиционирования воздуха на вагоне. Режимы работы установок кондиционирования воздуха разных типов.

Контроль за работой установки кондиционирования воздуха. Техническое обслуживание установок кондиционирования воздуха.

Обеззараживатели воздуха.

Тема 12.18 Техническое обслуживание электрооборудования пассажирских вагонов

Особенности приемки электрооборудования вагонов в пунктах формирования перед рейсом. Эксплуатация электрооборудования в пути следования. Неисправности электрооборудования, причины их возникновения, способы устранения.

Типовой технологический процесс подготовки электрического оборудования вагонов перед отправлением в рейс. Техническое обслуживание ТО-1. Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона. Проверка работоспособности оборудования. Периодическая проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам, контролирующим температуру воды в котле, температуру воздуха внутри вагона, подаваемого вентиляционным агрегатом. Техника безопасности и пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.

Практическое занятие № 16 (2 академических часа)

Визуальный осмотр межвагонных соединений, высоковольтных ящиков, заземлений. Проверка напряжения аккумуляторной батареи, отсутствия замыкания на корпус.