

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«ФЕДЕРАЛЬНАЯ ПАССАЖИРСКАЯ КОМПАНИЯ»**

СОГЛАСОВАНО

Заместитель Генерального
директора АО «ФПК»


_____ Л.А.Паристая

« 24 » _____ 02 2015г.

УТВЕРЖДАЮ

Первый заместитель Генерального
директора АО «ФПК»


_____ В.М.Каляпин

« 02 » _____ 2015г.

**РАБОЧИЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН И ПРОГРАММЫ
для профессиональной подготовки
рабочих кадров из числа студентов высших и средних
профессиональных учебных заведений железнодорожного транспорта
Код профессии – 17334**

Москва 2015 г.

ФПКОП

А.Б.Сондык
«26» 02 2015 г.

ФПККадр

А.В.Дворецкий
«24» 02 2015 г.

ФПКЦ Кадры

М.В. Новиков
«20» 02 2015 г.

Уполн. К. С. Новикова /

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Рабочий учебный план и программы предназначены для подготовки по профессии «Проводник пассажирского вагона».

Группы обучающихся комплектуются из студентов, достигших 18 лет, имеющих среднее (полное) общее образование, прошедших медицинский осмотр, а также имеющих рекомендацию учебного заведения, в котором обучается студент, заверенную подписью ответственного лица и печатью.

Объем теоретических знаний и профессиональных навыков, предусмотренных в программе, отвечает требованиям квалификационной характеристики по данной профессии («Приказ Минтруда России от 18.02.2013 N 68н "Об утверждении Единого тарифно-квалификационного справочника работ и профессий рабочих, выпуск 52, разделы: "Железнодорожный транспорт"; "Морской и речной транспорт" (Зарегистрировано в Минюсте России 27.03.2013 N 27905», 1999 г.)

В программе предусмотрено общее ознакомление с содержанием Стратегии (как определяющим документом развития Компании) и основными направлениями стратегического развития.

В целях формирования компетенций, необходимых для осуществления профессиональной деятельности, в содержание включены вопросы, связанные с основными направлениями стратегического развития АО «ФПК»:

развитие передовых навыков и компетенций в ключевых функциональных областях (брендориентированное поведение, клиентоориентированность);

динамическое ценообразование (принципы гибкого ценового регулирования, использование скидок, программ лояльности и бонусов, дифференциация цен и т.д.);

повышение эффективности деятельности в сфере перевозок багажа, грузобагажа и почты (новая технология перевозки багажа, использование автомобилевозов);

оптимизация каналов продаж (продажа билетов на поезда АО «ФПК» через сайт, услуга «электронный билет», продажа билетов через ТТС);

развитие мультимодальных перевозок (использование единого перевозочного документа, синхронизация расписания, техническая и технологическая оптимизация транспортной инфраструктуры и т.д.).

Обучающиеся, освоившие программу обучения, должны обладать общими, профессиональными и корпоративными компетенциями.

Общие компетенции.

Понимать сущность и социальную значимость своей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

Организовывать собственную деятельность, исходя из цели и способов ее достижения, определенных руководителем.

Анализировать рабочую ситуацию, осуществлять текущий и итоговый контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности, нести ответственность за результаты своей работы.

Осуществлять поиск информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач.

Работать в команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, клиентами.

Проводить мероприятия по защите пассажиров и коллег в чрезвычайных ситуациях и предупреждать их возникновение.

Профессиональные компетенции.

Обслуживание пассажиров в пути следования (проводить подготовку пассажирского вагона к рейсу; обеспечивать безопасную посадку и высадку пассажиров, учет и информирование руководства о наличии свободных и освобождающихся мест; обеспечивать комфорт и безопасность проезда пассажиров в вагоне).

Обслуживание вагона и его оборудования в пути следования (содержать в исправном состоянии внутреннее оборудование вагона и съемный инвентарь; обслуживать последний вагон).

Корпоративные компетенции.

Работать с высоким качеством (соблюдать корпоративные и профессиональные стандарты; действовать в соответствии с утвержденными регламентами и правилами; соблюдать установленные сроки выполнения работ; адекватно реагировать в конфликтных ситуациях; сознательно отказываться от действий, приносящих какой-либо ущерб Компании).

Ориентироваться на интересы клиента (выполняя свою работу, учитывать интересы и потребности клиентов; оперативно реагировать на каждый запрос клиента; определять потребности клиентов, предлагать оптимальное решение; предоставлять клиенту исчерпывающую информацию о продуктах и услугах Компании; конструктивно реагировать на обращения и жалобы пассажиров; своими действиями формировать у клиентов положительный имидж Компании).

Работать в команде (знать и уважать традиции Компании; уважительно относиться к другим сотрудникам Компании вне зависимости от их статуса и подчинения; находить конструктивные решения конфликтов и противоречий; осуществлять поддержку и помощь членам команды, соблюдать договоренности; готовность отказаться от личных интересов, если этого требует дело).

Планами и программами теоретического обучение предусмотрено

изучение экономического, общетехнического и специального курсов. Изучение предметов должно быть планомерным и осуществляться равномерно, с учетом доли учебной нагрузки на предмет.

Занятия по предмету «Психологические аспекты профессионального мастерства проводника пассажирского вагона» рекомендуется проводить в интерактивном формате (тренинг, семинар).

Программой производственного обучения предусматривается ознакомление обучающихся с требованиями к работе по профессии, правилами внутреннего трудового распорядка, санитарными нормами и правилами безопасности труда, инструкциями по охране труда, производственными (должностными) инструкциями.

Учет успеваемости по всем предметам проводится путем текущей и периодической проверок знаний и навыков обучающихся. Лица, прошедшие полный курс теоретического и производственного обучения, допускаются к сдаче квалификационного экзамена по следующим предметам:

1. Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов.
2. Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов.
3. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров.
4. Организация сервиса в пассажирских поездах.
5. ПТЭ, инструкции и безопасность движения.
6. Охрана труда.

Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен, выдается свидетельство установленного образца, с присвоением 3 разряда по профессии «Проводник пассажирского вагона».

Предложения и замечания по программе направлять в Корпоративный кадровый учебно-методический центр – образовательное структурное подразделение АО «ФПК» (ФПКЦ Кадры) по электронному адресу: YMCentre@fpc.ru.

Контактные телефоны: (499) 260-66-32; (499) 260-07-84.

Учебный отдел.

КВАЛИФИКАЦИОННАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Профессия — проводник пассажирского вагона

Квалификационная характеристика

Профессия — проводник пассажирского вагона

Характеристика работ. Обслуживание пассажиров и обеспечение их безопасности. Обеспечение безопасной посадки и высадки пассажиров. Размещение пассажиров в вагоне в соответствии с их проездными документами. Своевременное уведомление пассажиров о прибытии в пункт назначения. Контроль исправности и регулирование приборов отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха для поддержания нормального температурного режима и освещения в вагоне. Контроль за нагревом букс. Навешивание на вагон порядковых номеров и маршрутных указателей. Проверка исправности ручного тормоза. Контроль состояния систем сигнализации безопасности движения. Обеспечение пассажиров охлажденной кипяченой водой. Оказание пассажирам оплаченных и дополнительных услуг в объеме, соответствующем классу поезда. Содержание в чистоте столовой и чайной посуды. Влажная и сухая уборка вагона, уборка туалетов с применением моющих средств и дезодорирующих растворов. Отопление вагонов в зимнее время года, очистка ото льда и снега подножек вагонов, переходных площадок, подвагонного оборудования, отогревание водозаправочных и сливных труб в пути следования. Чистка топки котла и зольника кипятильника от золы и шлака. Заправка и уборка постелей в пассажирских и скорых поездах дальнего следования по просьбе пассажиров спальных вагонов, а в фирменных поездах и поездах международного сообщения – в обязательном порядке. Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности и взыскание их стоимости с виновных лиц в установленном порядке. Оказание, при необходимости, первой помощи пассажирам. При отсутствии экипировочной бригады получение и сдача постельного белья и продуктов чайной торговли на соответствующие склады. Принятие и сдача внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов по инвентарной описи и накладным. В поездах международного сообщения: оказание помощи пассажирам при заполнении таможенных деклараций, миграционных карт, продажа пассажирам плацкарт и оформление доплатных квитанций в соответствии с действующим тарифом международного сообщения. Информирование пассажиров о правилах поведения и порядке прохождения контроля в пунктах пропуска. Проверка исправности хвостовых сигнальных фонарей, контроль за их работой в пути следования поезда. Ограждение поезда в соответствии с инструкцией по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации при вынужденной остановке поезда на участке

железнодорожного пути.

Должен знать: общее устройство внутреннего оборудования, тележек, тормозного оборудования пассажирских вагонов всех типов; устройство и принцип работы автосцепки, системы контроля нагрева букс, системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда, системы пожарной сигнализации; правила эксплуатации установок кондиционирования воздуха, принудительной вентиляции, электрооборудования и радиооборудования, холодильных и отопительных установок; правила пользования оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров во внештатных и аварийных ситуациях; технологический процесс подготовки обслуживаемого пассажирского поезда в рейс в пунктах формирования и оборота; правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на железнодорожном транспорте; порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам; правила по оказанию первой помощи; географическое расположение железнодорожных станций и пунктов пересадок на обслуживаемом направлении; порядок пользования служебными расписаниями пассажирских поездов; порядок ведения проездных документов, квитанций, доплат; при обслуживании вагонов международного сообщения: иностранный язык в объеме, необходимом для общения с пассажирами по вопросам проезда; транспортную географию стран по маршруту следования поезда; международные соглашения, регламентирующие пассажирские перевозки железнодорожным транспортом между Российской Федерацией и иностранными государствами; правила ведения дорожной документации; тарифы международного сообщения; требования безопасности движения, действующие на железных дорогах по маршруту следования поезда.

При обслуживании вагонов в поездах пригородного сообщения в пути следования и в парках отстоя вагонов - **2-й разряд.**

При обслуживании вагонов в поездах местного и дальнего сообщения, вагонов специального назначения - **3-й разряд.**

При обслуживании вагонов в фирменных поездах и поездах международного сообщения - **4-й разряд.**

При обслуживании вагонов международного сообщения и знании иностранного языка в объеме, предусмотренном программой специальной подготовки - **5-й разряд.**

ПРИМЕРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ПЛАН
для профессиональной подготовки по профессии
«Проводник пассажирского вагона»

№ п/п	Курсы, предметы	12 недель
	ТЕОРЕТИЧЕСКОЕ ОБУЧЕНИЕ	218
	<i>Экономический курс</i>	4
1.	Основы экономических знаний	2
2.	Основы российского законодательства	2
	<i>Общетехнический курс</i>	28
3.	Охрана труда	26
4.	Гражданская оборона	2
	<i>Специальный курс</i>	186
5.	Устройство и эксплуатация механического оборудования пассажирских вагонов	30
6.	Устройство и эксплуатация электрического оборудования пассажирских вагонов	26
7.	Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров	40
8.	Правила пересечения государственной границы Российской Федерации и таможенной границы Таможенного союза	8
9.	ПТЭ, инструкции и безопасность движения	24
10.	Психологические аспекты профессионального мастерства проводника пассажирского вагона	38
11.	Организация сервиса в пассажирских поездах	20
	ПРОИЗВОДСТВЕННОЕ ОБУЧЕНИЕ	80
	Консультации	8
	Квалификационный экзамен	8
	Итого	314

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАНЫ И ПРОГРАММЫ ТЕОРЕТИЧЕСКОГО ОБУЧЕНИЯ

Экономический курс

1. Основы экономических знаний

Предмет изучается по примерному учебному плану и программе «Основы экономических знаний» для профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденным 29.12.2010 старшим вице-президентом ОАО «РЖД» В.В.Михайловым.

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1.	Транспорт – как отрасль экономики страны. Железнодорожный транспорт – основа транспортной системы России. Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания»	0,5
1.2.	Организация производственно-финансовой и хозяйственной деятельности структурных подразделений филиала АО «ФПК»	0,5
1.3.	Экономика труда в структурных подразделениях филиала АО «ФПК». Социально-трудовые отношения в АО «ФПК»	1
	Итого:	2

ПРОГРАММА

Тема 1.1. Транспорт – как отрасль экономики страны. Железнодорожный транспорт – основа транспортной системы России. Акционерное общество «Федеральная пассажирская компания»

Образование ОАО «РЖД». Управление железнодорожным транспортом. Холдинговая компания.

Организационная структура АО «ФПК». Основные задачи АО «ФПК». Задачи структурных подразделений филиала АО «ФПК». Работники АО «ФПК».

Тема 1.2. Организация производственно-финансовой и хозяйственной деятельности структурных подразделений филиала АО «ФПК»

Организация работы структурного подразделения компании. Доходы и расходы. Классификация расходов по видам деятельности. Классификация доходов. Роль проводника пассажирских вагонов в повышении доходности компании.

Тема 1.3. Экономика труда в структурных подразделениях филиалов АО «ФПК». Социально-трудовые отношения в АО «ФПК»

Производительность труда, ее сущность и изменение. Основные факторы, влияющие на рост производительности труда. Организация заработной платы. Система оплаты труда работников структурных подразделений филиалов АО «ФПК».

Режим труда – виды, нормы, требования. Отпуск – виды и правила предоставления.

Социальные гарантии работникам и членам их семей в соответствии с законодательством и сверх законодательства Российской Федерации.

Коллективный договор АО «ФПК».

2. Основы российского законодательства

Предмет изучается по примерному учебному плану и программе по предмету «Основы российского законодательства» для профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденным 14.12.2010 вице-президентом ОАО «РЖД» Д.С.Шахановым.

Рекомендованный перечень тем:

1. Трудовой кодекс Российской Федерации. Трудовой договор. Рабочее время. Дисциплина труда и трудовой распорядок;

8. Основы законодательства Российской Федерации в области железнодорожного транспорта.

Общетехнический курс

3. Охрана труда

Предмет изучается по примерному учебному плану и программе по предмету «Охрана труда» для профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденным 30.07.2010 старшим вице-президентом ОАО «РЖД» В.А. Гапановичем.

В разделе «Безопасность производства работ» изучается «Инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона», утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 24.05.2007 N 959р.

4. Гражданская оборона

Предмет изучается по примерному учебному плану и программе по предмету «Гражданская оборона» для профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров, утвержденным 07.08.2012 вице-президентом ОАО «РЖД» Г.В.Корниловым.

*Специальный курс***5. Устройство и эксплуатация механического оборудования
пассажирских вагонов****Тематический план**

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
	Механическое оборудование	
5.1.	Характеристика пассажирских вагонов	2
5.2.	Ходовая часть пассажирских вагонов	4
5.3.	Кузова, автосцепка и переходные площадки	2
5.4.	Тормозное оборудование	4
5.5.	Приводы подвагонных генераторов	2
5.6.	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов	2
	Санитарно-техническое оборудование	
5.7.	Системы отопления	2
5.8.	Холодное водоснабжение	1
5.9.	Горячее водоснабжение	1
5.10.	Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения	4
5.11.	Системы вентиляции	2
5.12.	Системы кондиционирования воздуха	4
	Итого	30

Программа**Механическое оборудование****Тема 5.1. Характеристика пассажирских вагонов**

Типы пассажирских вагонов, их основные характеристики. Пассажирские вагоны нового поколения.

Специализированные пассажирские вагоны, их назначение, основные характеристики. Понятие о габарите. Конструкционная скорость.

Особенности пассажирских вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении, их основные характеристики. Знаки и надписи, наносимые снаружи и внутри пассажирских вагонов, курсирующих в международных и внутренних сообщениях.

Тема 5.2. Ходовая часть пассажирских вагонов

Тележки пассажирских вагонов; их типы (включая безлюлочные тележки) и основные параметры.

Рессоры и пружины, их назначение и типы. Устройство пружинного подвешивания. Неисправности рессор и рессорного подвешивания.

Гидравлические гасители колебаний, их назначение и устройство. Неисправности гидравлических гасителей колебаний.

Колесные пары, их назначение. Знаки и клейма, наносимые на колесную пару. Элементы колесных пар. Колеса цельнокатаные. Оси и их типы. Неисправности колесных пар.

Буксы; их назначение и устройство. Неисправности букс. Способы контроля температурного режима букс.

Ходовые части вагонов нового поколения и вагонов, используемых в международном сообщении.

Тема 5.3. Кузова, автосцепка и переходные площадки

Устройство рам и кузовов пассажирских вагонов. Термоизоляция и тепловые мостики. Вагонный обтекатель, подножка телескопического типа, их назначение и устройство.

Автосцепка СА-3: устройство и назначение. Сцепление автосцепок. Сцепное устройство с винтовой упряжью. Способы выявления неисправностей автосцепки. Безазорное сцепное устройство БСУ-3.

Назначение и устройство ударно-тяговых приборов.

Переходные площадки цельнометаллических вагонов. Тамбуры.

Порядок расцепки вагонов. Особенности конструкции кузова, автосцепки, переходных площадок пассажирских вагонов нового типа и вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении.

Тема 5.4. Тормозное оборудование

Тормозное оборудование: назначение, устройство и расположение. Принцип действия пневматических, электропневматических и магниторельсовых тормозов.

Ручные тормоза, их устройство и принцип действия. Порядок проведения проверки стояночного тормоза.

Краткие сведения о периодическом осмотре и ревизии автотормозов. Меры предупреждения заклинивания колесных пар. Полная и сокращенная проба автотормозов. Видимые и звуковые сигналы торможения. Признаки неисправности тормозов.

Тормозное оборудование вагонов нового поколения: дисковые тормоза, магниторельсовый тормоз, противоюзное устройство «Барс» и др., их назначение и расположение. Особенности тормозного оборудования пассажирских вагонов, используемых в международном сообщении, и пассажирских вагонов нового поколения.

Особенности обслуживания тормозов в зимний период.

Тема 5.5. Приводы подвагонных генераторов

Приводы подвагонных генераторов; их назначение, типы, устройство, содержание и эксплуатация. Наблюдение и уход за ними в пути следования.

Тема 5.6. Внутреннее оборудование пассажирских вагонов

Устройство и назначение внутреннего оборудования пассажирских вагонов различных типов. Санитарно-гигиенические требования, предъявляемые к конструкции и планировке пассажирских вагонов.

Двери и притворы, декоративные решетки пассажирских вагонов. Наружные двери с электроприводом, правила эксплуатации.

Окна пассажирских вагонов: конструкция, техническое обслуживание. Светомаскировочные и солнцезащитные шторы, их назначение. Правила фиксации штор.

Назначение помещений пассажирских вагонов: служебного помещения, купе проводников, пассажирского отделения, коридоров, переходных площадок, тамбуров.

Комплектация помещений специальной мебелью и вспомогательным съемным оборудованием.

Техническое обслуживание внутреннего оборудования пассажирского вагона и обеспечение его сохранности.

Внутреннее оборудование пассажирских вагонов нового поколения, вагонов, используемых в международном сообщении, специализированных пассажирских вагонов.

Санитарно-техническое оборудование

Тема 5.7. Системы отопления

Назначение и общая характеристика систем отопления различных типов пассажирских вагонов, вагонов специального назначения, в том числе пассажирских вагонов нового поколения и вагонов, используемых в международном сообщении.

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

Водогрейные котлы: назначение, устройство и обслуживание. Нагрев воды в котле теплоэлектронагревателями (ТЭНами) или твердым топливом. Порядок загрузки угля в топку. Ростопка котла. Поддержание нормальной работы топки котла, ее чистка. Соблюдение требований охраны труда и правил пожарной безопасности при обслуживании котла отопления.

Калориферы: назначение, устройство, установка на вагонах. Трубы водяного отопления, краны, вентили, грязевики(назначение и расположение).

Подготовка системы отопления к работе. Порядок заполнения водой системы отопления и слив воды из системы. Насосы водяного отопления: типы, назначение и устройство. Неисправности насосов и их устранение.

Порядок отопления вагонов теплоносителем (незамерзающей жидкостью антифризом АСОЛ-К).

Порядок работы системы отопления, циркуляции теплоносителя.

Приборы контроля работы системы отопления.

Меры безопасности при обслуживании систем отопления.

Устранение неисправностей в системе отопления. Основные ошибки при эксплуатации систем отопления.

Тема 5.8. Холодное водоснабжение

Система водоснабжения и ее назначение. Назначение и устройство систем холодного водоснабжения в пассажирских вагонах разных типов. Технология работы системы холодного водоснабжения. Снабжение водой унитазов и умывальников. Клапаны, краны и вентили. Обогреватели водоналивных патрубков; их назначение, конструкция и порядок обслуживания. Установка водяного пожаротушения и порядок ее работы. Неисправности систем водоснабжения, их устранение. Особенности холодного водоснабжения в пассажирских вагонах нового поколения, вагонах эксплуатируемых в международном сообщении и в специализированных пассажирских вагонах.

Меры безопасности при обслуживании системы холодного водоснабжения.

Тема 5.9. Горячее водоснабжение

Назначение и устройство систем горячего водоснабжения в пассажирских вагонах разных типов.

Бойлеры; их назначение и устройство. Водогрейная плита. Летний и зимний режимы работы систем горячего водоснабжения. Повышение температуры горячей воды при помощи циркуляционного насоса. Неисправности в системе горячего водоснабжения, их устранение. Соблюдение требований безопасности при обслуживании системы горячего водоснабжения.

Тема 5.10. Водоснабжение питьевой водой. Туалетные помещения

Санитарные гигиенические требования, предъявляемые к водоснабжению пассажирских вагонов. Санитарные правила и нормы (СанПиН 2.1.4.1074-01) «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества.

Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения».

Назначение, типы и устройство систем водоснабжения питьевой водой пассажирских вагонов различных типов. Назначение, устройство и действие кипятильников питьевой воды непрерывного и периодического действия. Фильтры, краны, регулятор уровня сырой воды. Порядок обслуживания кипятильников. Меры безопасности при обслуживании системы приготовления питьевой воды.

Охладители питьевой воды, их конструкция и принцип действия. Режимы работы и порядок обслуживания установки для охлаждения питьевой воды. Обеззараживатель воды. Меры безопасности при обслуживании системы водоснабжения питьевой водой.

Туалетные помещения различных типов пассажирских вагонов. Оборудование туалетных помещений. Техническое обслуживание туалетов. Меры безопасности.

Туалетные помещения пассажирских вагонов нового поколения. Биотуалеты и вакуумные туалеты различных модификаций. Техническое обслуживание биотуалетов. Требования к пассажирским вагонам, установленные санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-10.

Тема 5.11. Системы вентиляции

Приточная вентиляция вагонов. Назначение и устройство системы механической приточной вентиляции вагона. Вентиляционный агрегат, фильтры, диффузор, конфузор, воздухопроводимый канал, решетки и жалюзи. Огнезащитный клапан. Дефлекторы; их назначение, установка, порядок обслуживания. Режимы работы вентиляции. Неисправности вентиляции и их устранение.

Приточно-вытяжная вентиляция купейных вагонов. Назначение и устройство приточно-вытяжной вентиляции. Рециркуляционный канал: назначение и установка в вагоне. Воздухозаборные решетки и заслонки; их назначение. Техническое обслуживание вентиляционных установок.

Тема 5.12. Системы кондиционирования воздуха

Основные сведения о системах кондиционирования воздуха в вагонах. Устройство и принцип действия систем кондиционирования в пассажирских вагонах различных типов. Назначение и устройство компрессора, конденсатора, ресивера, испарителя, терморегулирующих устройств, теплообменника, фильтров-осушителей. Электрические печи, электрокалорифер. Расположение узлов установки кондиционирования

воздуха на вагоне. Понятие о хладагенте. Режимы работы установок кондиционирования воздуха разных типов.

Модели кондиционеров, установленные в пассажирских вагонах нового поколения.

Контроль работы и техническое обслуживание установок кондиционирования воздуха. Меры безопасности при техническом обслуживании установок кондиционирования воздуха.

6. Устройство и эксплуатация электрического оборудования

пассажирских вагонов

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
6.1.	Характеристика электрического оборудования	2
6.2.	Генераторы и электродвигатели	2
6.3.	Аккумуляторные батареи	1
6.4.	Приборы регулирования, коммутации и контроля	1
6.5.	Приборы защиты	1
6.6.	Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде	2
6.7.	Освещение	1
6.8.	Аварийные режимы	2
6.9.	Нагревательные приборы	2
6.10.	Распределительные щиты и пульты управления	4
6.11.	Эксплуатация низковольтного электрооборудования	1
6.12.	Источники питания высоковольтного оборудования	1
6.13.	Нагревательные элементы и электрические печи	2
6.14.	Термоавтоматика электроотопления	2
6.15.	Приборы управления и защиты электрического отопления	1
6.16.	Техническое обслуживание высоковольтного оборудования	1
	Итого	26

Программа

Тема 6.1. Характеристика электрического оборудования

Системы низковольтного и высоковольтного электрооборудования пассажирских вагонов разных типов.

Расположение внутривагонного и подвагонного электрооборудования. Заземление.

Источники низковольтного и высоковольтного электроснабжения.

Особенности электрооборудования пассажирских вагонов нового поколения и вагонов, эксплуатируемых в международном сообщении.

Тема 6.2. Генераторы и электродвигатели

Конструктивные особенности, принцип работы подвагонных генераторов постоянного и переменного тока. Правила контроля работы генератора по измерительным щитовым приборам в пути следования.

Электрические двигатели постоянного тока; их назначение, устройство, места расположения на пассажирских вагонах различного типа.

Преобразователи; их типы, назначение, устройство, места расположения в вагоне.

Мотор-генераторы; их назначение, устройство и принцип действия. Неисправности электрических машин, их устранение. Наблюдение за работой электрических машин в пути следования. Меры безопасности при уходе за электрическими машинами.

Тема 6.3. Аккумуляторные батареи

Назначение, типы, устройство и принцип работы вагонных аккумуляторных батарей. Понятие о зарядном и разрядном токе. Проверка напряжения батареи. Контроль режимов заряда и разряда батареи, возможные неисправности, причины взрыва батареи. Меры безопасности при работе с аккумуляторной батареей.

Тема 6.4. Приборы регулирования, коммутации и контроля

Назначение, места расположения и принцип работы регулятора напряжения. Контактторы, выключатели и переключатели, сигнальные лампы, кнопки, тумблеры; их назначение, правила работы с ними. Возможные неисправности и их устранение.

Тема 6.5. Приборы защиты

Приборы защиты от перегрузок, коротких замыканий, повышенного и пониженного напряжения: плавкие предохранители и автоматические выключатели, места их расположения в вагоне. Соблюдение требований безопасности при техническом обслуживании и замене приборов защиты.

Тема 6.6. Системы сигнализации в вагоне. Связь в пассажирском поезде

Системы сигнализации в вагоне: сигнализация замыкания на корпус (СЗК); сигнализация системы контроля нагрева букс с плавкими и позисторными термодатчиками (СКНБ); сигнализация контроля температуры

нагрева редукторов (СКНР), система пожарной сигнализации (вызывная (наружная и внутренняя), наполнения баков водой, хвостовые сигнальные фонари, световая сигнализация работы источников тока, мощных потребителей и затрат); их устройство, назначение, эксплуатация. Порядок действий проводника при срабатывании сигнализаций.

Работа системы контроля безопасности и связи пассажирского поезда (СКБ и СПП). Особенности эксплуатации системы спутниковой связи ГЛОНАСС.

Связь с начальником поезда. Порядок вызова начальника поезда в вагон. Радиотрансляционная сеть: назначение и порядок пользования.

Тема 6.7. Освещение

Санитарные требования, предъявляемые к искусственному и естественному освещению пассажирских вагонов.

Виды освещения: люминесцентное, светодиодное и лампами накаливания. Группы освещения. Лампы, их мощность. Правила ухода за лампами и плафонами. Режимы работы освещения.

Особенности освещения пассажирских вагонов нового поколения и вагонов, используемых в международном сообщении.

Тема 6.8. Аварийные режимы

Порядок подачи аварийного питания от соседнего вагона. Штепсели и розетки аварийной магистрали. Режимы работы освещения, вентиляции и других потребителей при аварийном питании. Положение пакетных переключателей на пульте управления при аварийных режимах.

Тема 6.9. Нагревательные приборы

Места расположения, правила эксплуатации, контроль работы нагревательных приборов.

Требования охраны труда и правила пожарной безопасности при работе нагревательных приборов.

Тема 6.10. Распределительные щиты и пульты управления

Лицевые панели распределительных щитов и пультов управления; установленные на них приборы управления и защиты. Щиты и пульты управления в вагонах различных типов. Аварийные кнопки. Обесточивание электрооборудования вагонов. Кнопки восстановления. Недопустимость загромождения прохода к щитам и пультам управления, а также наличия внутри посторонних предметов.

Тема 6.11. Эксплуатация низковольтного электрооборудования

Порядок приемки электрооборудования вагонов в пунктах формирования перед рейсом. Эксплуатация электрооборудования в пути

следования. Неисправности электрооборудования, причины их возникновения и способы устранения.

Требования охраны труда и правила пожарной безопасности при эксплуатации электрооборудования.

Тема 6.12. Источники питания высоковольтного оборудования

Системы питания высоковольтного оборудования от контактного провода напряжением 3000 В постоянного тока и напряжением 25000 В переменного тока.

Величины тока и напряжения для электрического отопления, протекающего через высоковольтное электрооборудование, в том числе на железных дорогах дальнего зарубежья. Высоковольтное оборудование вагонов разных типов. Места расположения узлов; их назначение.

Тема 6.13. Нагревательные элементы и электрические печи

Нагревательные элементы котлов комбинированного электроотопления; их конструкция, параметры, места расположения.

Электрические цепи напряжением 3000В и 380 В: расположение, узлы соединения. Недопустимость перегрева. Заземление. Декоративные решетки, воздухообмен. Электрический калорифер.

Тема 6.14. Термоавтоматика электроотопления

Назначение приборов термоавтоматики. Термостаты и ртутные контактные термометры; места их расположения. Полупроводниковая термоавтоматика. Режимы работы электроотопления.

Тема 6.15. Приборы управления и защиты электрического отопления

Управление электроотоплением. Пакетные переключатели. Регулирующие термостаты управления. Автоматический, ручной и аварийный режимы.

Приборы защиты: температурные реле, жидкостный выключатель, дифференциальное реле; их назначение, принцип работы, места расположения.

Тема 6.16. Техническое обслуживание высоковольтного оборудования

Типовой технологический процесс подготовки высоковольтного оборудования вагонов перед отправлением в рейс и в пути следования. Техническое обслуживание (ТО-1). Визуальный осмотр подвагонного высоковольтного оборудования вагона (межвагонные соединения, высоковольтный ящик, заземление). Проверка оборудования (напряжения аккумуляторной батареи, отсутствия замыкания на корпус). Проверка наличия напряжения в магистрали 3000 В и уровня воды в котле. Периодическая

проверка работы комбинированного отопления по сигнальным лампам и термометрам, контролирующим температуру воды в котле, воздуха, подаваемого вентиляционным агрегатом, внутри вагона. Меры безопасности при обслуживании вагона с комбинированным отоплением. Порядок подключения высоковольтного оборудования вагона. Меры безопасности при этом.

7. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
7.1.	Организация пассажирских перевозок	2
7.2.	График и расписание движения поездов	2
7.3.	Регламент организации работы резервов проводников	4
7.4.	Типовой технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу	4
7.5.	Приемка и сдача вагонов	4
7.6.	Тарифы	2
7.7.	Проездные документы	5
7.8.	Правила обслуживания и условия проезда пассажиров	4
7.9.	Обслуживание маломобильных пассажиров	3
7.10.	Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа	4
7.11.	Дорожная документация	4
7.12.	Контроль перевозок	2
	Итого	40

Программа

Тема 7.1. Организация пассажирских перевозок

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.

Тема 7.2. График и расписание движения поездов

График и расписание движения пассажирских поездов и правила пользования ими. Книга служебного расписания пассажирского поезда. Категории поездов в зависимости от дальности следования и скорости движения. Ускорение движения поездов (ночные поезда, ввод в расписание скоростных поездов, увеличение пассажиропотока).

Порядок назначения и отмены пассажирских поездов дальнего сообщения.

Классификация и нумерация пассажирских поездов. Схемы составов пассажирских поездов. Требования, предъявляемые к схемам поездов. Изменение схемы составов.

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

Технологическая работа пассажирских станций и вокзалов. Производственная и техническая характеристика.

Основные требования к организации пассажиропотоков на вокзалах, к посадке и высадке пассажиров, мерам обеспечения их безопасности.

Организация справочно-информационной работы на вокзалах. Справочные установки. Указатели отправления поездов. Радиоинформация об отправлении и прибытии поездов.

Технология работы камер хранения ручной клади и передвижных камер хранения. Культурно-бытовое обслуживание пассажиров.

Тема 7.3. Регламент организации работы резервов проводников

Обязанности проводника пассажирского вагона. Маршрут проводника. Организация работы с бланками.

Обязанности проводника пассажирского вагона в пункте формирования, пути следования, пункте оборота.

Режим труда и отдыха проводника пассажирского вагона. Положение об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха, условиях труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта, непосредственно связанных с движением поездов, утвержденное приказом МПС России от 05.03.2004 № 7.

Тема 7.4. Типовой технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу

Экипировка пассажирских вагонов.

Приспособления, применяемые для очистки ходовых частей вагона. Внутренняя уборка вагонов. Устройство и применение пылесосов. Контроль заправки вагона водой.

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

Проверка исправности работы хвостовых сигнальных фонарей.

Проверка и подготовка электрооборудования вагона перед отправлением в рейс и уход за ним в пути следования.

Неисправности электрооборудования, приводящие к возникновению пожара в поезде; меры по их предупреждению. 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 № 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 № 819р «Об утверждении СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съемным мягким имуществом».

Ответственность проводников вагонов и пассажиров за повреждение предметов внутреннего оборудования вагонов или потерю постельных принадлежностей.

Тема 7.5. Приемка и сдача вагонов

Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съемного и несъемного вагонного инвентаря и оборудования. Назначение и работа баз обслуживания пассажиров.

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

Тема 7.6. Тарифы

Тарифы, сборы и платы, связанные с перевозкой пассажиров.

Тарифные расстояния и тарифные пояса. Правила применения тарифов. Тарифные составляющие. Правила применения сборов и плат за дополнительные услуги.

Понятие о стоимости проезда. Формирование цены «билета» и «плацкарты».

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».

Международный пассажирский тариф. Стоимость проезда в вагонах, курсирующих в составе международного поезда.

Тарифы на перевозку багажа, дополнительной ручной клади.

Тема 7.7. Проездные документы

Виды проездных документов. Порядок оформления проездных документов. Формы бланков проездных документов.

Содержание проездного документа. Условные обозначения информации о дополнительных услугах. Компостерные и штемпельные отметки. Сроки предварительной продажи проездных документов. Защита бланков строгой отчетности. Нумерация бланков проездных документов. Требования к оформлению проездных документов. Особенности оформления льготных и безденежных проездных документов. Талоны на оформление льготного проезда.

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.

Особенности оформления проезда по талонам ФСС, воинским требованиям.

Особые условия пассажирских перевозок. Проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации, судей Конституционного суда, Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда, Героев Российской Федерации, лиц, награжденных орденами Славы трех степеней, Трудовой Славы трех степеней, участников и инвалидов Великой Отечественной войны, почетных железнодорожников и других лиц.

Проезд льготного контингента пассажиров. Перечень и виды льгот. Проезд на основании талонов, выданных пенсионным фондом России.

Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы, оформленные с использованием АСУ «Экспресс-3».

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

Правила выдачи бесплатных билетов для проезда на федеральном железнодорожном транспорте, утвержденные заместителем Министра путей сообщения Российской Федерации 29 июля 1996 г. N ЦА-396 (в ред. указания МПС Российской Федерации от 26.01.1998 г. N О-80у), в том числе формы

льготного проезда; воинские проездные документы, формы транспортных требований работников ОАО «РЖД», провизионные и консультационные транспортные требования.

Оформление проездных документов для перевозки животных, птиц и дополнительной ручной клади в пассажирском вагоне.

Проездные документы, оформленные через системы резервирования иностранных государств.

Проездные документы в международном сообщении.

Тема 7.8. Правила обслуживания и условия проезда пассажиров

Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации.

Основные положения Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте и Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом.

Нормативные документы, регламентирующие обслуживание пассажиров в поездах.

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

Порядок проверки и гашения проездных документов при посадке и отправлении поезда со станции.

Оформление дальнейшего проезда пассажира 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 железной дороги. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования.

Обеспечение пассажиров в поездах продуктами чайной торговли, культивентарем, 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.

Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона.

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). Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами (изучается на основании распоряжения ОАО «ФПК» от 14.11.2013 № 1382р).

Распоряжение ОАО «ФПК» от 27 ноября 2014 г. № 1382р «О внедрении Порядка посадки пассажиров в поезда дальнего следования формирования АО «ФПК» по электронным проездным документам (билетам), оформленным в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» через веб-систему ООО «УФС».

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 перевозки больных пассажиров, грузов в отдельных купе, почты.

Страхование пассажиров. Документы, оформляемые при возникновении страхового случая.

Тема 7.9. Обслуживание маломобильных пассажиров¹

Задачи по обеспечению транспортной доступности для маломобильных пассажиров. Вспомогательные средства для посадки в вагон/высадки из вагона маломобильных пассажиров на пассажирских платформах: рампы, наклонные трапы и подъемники.

Оформление проездных документов, требования к обслуживанию маломобильных групп населения.

¹ Тема изучается в соответствии с требованиями СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2014 г. № 3102р.

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 24.04.2014 № 1016р).

Организация работы информационно-сервисного Центра содействия мобильности ОАО «РЖД».

Помощь при посадке в вагон и высадке из вагона. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров в пути следования. Перевозка собак-проводников в соответствии с действующими Правилами перевозок.

Функциональные и технические требования к подвижному составу. Места для проезда пассажиров-инвалидов (в специализированном штабном вагоне поезда дальнего следования или в любом другом вагоне состава поезда, при условии наличия в нем работника перевозчика).

Информирование маломобильных пассажиров. Общие требования к информации. Требования к приборам и устройствам системы информационного обеспечения в соответствии с межгосударственными стандартами. Звуковая и, дублирующие её, визуальная и тактильная информация. Пиктограммы и указатели, включая предупредительные, запретительные знаки и знаки с обязательными действиями.

Тема 7.10. Правила перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа

Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж».

Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади. Перечень животных, птиц, вещей, разрешенных к провозу в пассажирском вагоне (в том числе инвалидных и детских колясок). Понятие габарита ручной клади. Нормы провоза и порядок оплаты провоза ручной клади, животных (в том числе собак-проводников), птиц.

Порядок размещения ручной клади в вагоне.

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.

Тема 7.11. Дорожная документация

Дорожная документация: бланк учета населенности вагона и расхода постельного белья в вагоне (ф. ЛУ-72), квитанция за пользование постельными принадлежностями (ф. ВУ-9), дорожная ведомость

пассажирского вагона (ИНУ-4), квитанции разных сборов (РС-97, РС-97 М), акт формы ЛУ-4, рейсовый журнал (ф. ВУ-6), книга жалоб и предложений (ф. АДУ-20), маршрутный лист (ФТУ-33), формы и виды проездных документов и квитанций доплат; порядок их заполнения.

Форма ЛУ-10д – «Проездной документ для оформления проезда пассажиров в поезде дальнего следования» (утвержден приказом Минтранса Российской Федерации от 5 августа 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).

Хранение проездных документов и денег за постельное белье и чайную продукцию. Ответственность проводников за хранение проездных документов и действия при их утере. Учет населенности вагона.

Правила ведения книги описи и учета съемного мягкого имущества вагона (форма-11) и журнала приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона (ф. ВУ-8). Оформление актов различных форм.

Тема 7.12. 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.

Соглашение об экономической ответственности за провоз безбилетных пассажиров, излишней ручной клади, неоформленного багажа, грузобагажа и непередачу для реализации мест в пассажирских поездах сообщением между государствами-участниками Содружества. Факсограмма от 22.11.2010 № ИСХ-5729/ФПК.

8. Таможенные нормы и правила пересечения границ Таможенного союза Республики Беларусь, Республики Казахстан, Российской Федерации и стран СНГ

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
8.1.	Основы Таможенного союза Республики Беларусь,	2

	Республики Казахстан, Российской Федерации и стран СНГ	
8.2.	Правила перехода вагона через государственную границу Российской Федерации	2
8.3.	Правила оформления документации при повреждении вагона российских железных дорог на зарубежных железных дорогах	2
8.4.	Пребывание работников поездных бригад на территории других стран	2
	Итого	8

Программа

Тема 8.1. Основы Таможенного союза Республики Беларусь, Республики Казахстан, Российской Федерации и стран СНГ

Таможенный кодекс союза Республики Беларусь, Республики Казахстан, Российской Федерации и стран СНГ. Основные положения Таможенного союза. Таможенная территория и таможенная граница. Пограничные станции и их основные функции. Таможенное дело и международная интеграция. Законодательство Российской Федерации о таможенном деле. Таможенные органы Российской Федерации.

Правила перемещения через таможенную границу товаров и транспортных средств. Реимпорт товаров. Таможенный склад. Переработка товаров под таможенным контролем. Временный ввоз (вывоз).

Свободная таможенная зона. Свободный склад. Экспорт товаров. Реэкспорт товаров. Отказ от товаров в пользу государства.

Перемещение через таможенную границу Таможенного союза Республики Беларусь, Республики Казахстан и Российской Федерации транспортных средств и отдельных видов товаров.

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 Таможенного союза Республики Беларусь, Республики Казахстан, Российской Федерации и стран СНГ. Декларирование пассажирами товаров, перемещаемых через таможенную границу Таможенного союза Республики Беларусь, Республики Казахстан, Российской Федерации и стран СНГ. 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.

Тема 8.2. Правила пропуска вагона через государственную границу Российской Федерации

Понятие о государственной границе Российской Федерации и о железнодорожном пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации. 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.

Тема 8.3. Правила оформления документации при повреждении вагона российских железных дорог на зарубежных железных дорогах

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

Тема 8.4. Пребывание работников поездных бригад на территории других стран

Условия 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.

Инструкция о режиме пропуска в железнодорожных пунктах транспортных средств через государственную границу Российской Федерации (п. 3. Меры пограничного и таможенного контроля). Инструкция проводнику пассажирского вагона (п. 8. Дополнительные обязанности проводника пассажирского вагона в поездах международного сообщения). Общие

таможенные, паспортные и валютные правила, действующие на территории других стран. Железнодорожные правила и инструкции по движению поездов, действующие на дороге следования.

9. ПТЭ, инструкции и безопасность движения

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
9.1.	Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта	2
9.2.	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации.	6
9.3.	Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железных дорогах Российской Федерации	4
9.4.	Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации	6
9.5.	Приказ ОАО «ФПК» от 10.11.2010 №282 «О мерах по обеспечению безопасности движения в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания» и другие нормативные документы ОАО «ФПК», касающиеся обеспечения безопасности движения поездов. Распоряжение ОАО «РЖД» от 17.07.2009 №1506р «Об утверждении и введении в действие типовой инструкции «Организация работы машинистов локомотивов без помощников машинистов»	4
9.6.	Нормативно-правовое обеспечение транспортной безопасности на железнодорожном транспорте	1
9.7.	Меры по противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах и транспортных средствах АО «ФПК»	1
	Итого	24

Темы 9.1.-9.4. изучаются на основе распоряжения ОАО «ФПК» от 01.04.2014 г. №391р «О Положении о проведении аттестации работников открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

Изучаются изменения, установленные Приказом Минтранса Российской Федерации от 21.12.2010 г. N 286 "Об утверждении Правил технической

эксплуатации железных дорог Российской Федерации" (с изменениями от 12.08.2011 г. №211).

Тема 9.5. изучаются общие положения приказа и Приложения №7 и №8 (в полном объеме) к приказу ОАО «ФПК» от 10.11.2010 №282 «О мерах по обеспечению безопасности движения в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания» и других нормативных документов ОАО «ФПК», касающихся обеспечения безопасности движения поездов.

Изучается Распоряжение ОАО «РЖД» от 17.07.2009 №1506р «Об утверждении и введении в действие типовой инструкции «Организация работы машинистов локомотивов без помощников машинистов».

Тема 9.6. изучается на основании актуальных Федеральных законов РФ, Указов Президента РФ, постановлений (распоряжений) Правительства РФ, ведомственных приказов (распоряжений), относящихся к вопросам обеспечения транспортной безопасности на железнодорожном транспорте (раздел «Рекомендованная литература»).

Тема 9.7. изучается на основании распоряжения ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 г. № 193р «О мерах по противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах и транспортных средствах ОАО «ФПК» (в редакции распоряжения ОАО «ФПК» от 27 декабря 2013 г. № 1616р).

10. Психологические аспекты профессионального мастерства проводника пассажирского вагона

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов на срок обучения
10.1	Особенности профессиональной деятельности проводника пассажирского вагона	4
10.2	Бренд-ориентированное поведение	2
10.3	Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов	6
10.4	Основы эффективных коммуникаций	8
10.5	Сотрудничество и работа в команде	2
10.6	Способы рационального поведения в конфликтных ситуациях	4
10.7	Профессиональная мотивация и основы саморегуляции	8

10.8.	Взаимодействие с маломобильными пассажирами	4
	Итого	38

Программа

Тема 10.1 Особенности профессиональной деятельности проводника пассажирского вагона

Профессиональная деятельность проводника пассажирского вагона и его роль в Компании. Имидж как фактор эффективности профессиональной деятельности. Внешний вид как важная составляющая имиджа. Формирование чувства корпоративной этики, ответственности и лояльности. Кодекс корпоративной этики работников АО «ФПК».

Тема 10.2 Бренд-ориентированное поведение

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

Тема 10.3 Клиентоориентированность и культура обслуживания клиентов

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

Этапы формирования и выстраивания позитивного контакта (влияние невербальной информации) с клиентом. Выход из контакта.

Технология эффективных продаж. Позитивное восприятие отказа клиента от приобретения дополнительных услуг, сохранение контакта.

Тема 10.4. Основы эффективных коммуникаций

Понятия «общение» и «коммуникация». Навыки коммуникации и установления контакта с разными типами клиентов. Вербальная и невербальная коммуникация. Приемы налаживания эффективной коммуникации. Правила слушания, ведения беседы, эффективной аргументации, убеждения.

Индивидуально-типологические различия и их проявления в поведении клиентов. Стиль взаимодействия с людьми различных темпераментов и акцентуаций.

Структура межличностного общения. Межкультурное общение. Коммуникативные барьеры в профессиональном общении (установки, стереотипы, идентификация и др.).

Особенности взаимодействия с детьми.

Введение в профайлинг. Эффективные коммуникации с элементами профайлинга при посадке пассажиров в вагон, в пути следования поезда. Построение профиля пассажира. Признаки потенциально опасных пассажиров (внешний вид, ключевые особенности поведения).

Тема 10.5. Сотрудничество и работа в команде

Классификация стратегий поведения (сотрудничество, компромисс, избегание, соперничество, приспособление) и ролевое поведение в профессиональном общении. Понятие «команда», основы командообразования.

Тема 10.6. Способы рационального поведения в конфликтных ситуациях

Определение конфликта и его виды. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта. Типология конфликтных личностей. Управление конфликтной ситуацией (выявление и предупреждение конфликтов, виды психологической защиты и манипуляции в конфликтном взаимодействии, способы трансформирования конфликтной ситуации в ситуацию сотрудничества).

Работа с возражениями пассажира, протестами. Эффективные приемы реагирования на критику.

Тема 10.7. Профессиональная мотивация и основы саморегуляции

Значимость профессии проводник пассажирского вагона. Понимание профессиональных целей. Структура мотивации. Виды мотивации (внешняя, внутренняя). Иерархия потребностей (А. Маслоу).

Понятие «саморегуляции» и влияние образа жизни на психическое здоровье. Понятие «стресс» и его функции. Основные стадии протекания стресса и возможные последствия. Профилактика стресса в работе с клиентами. Эмоции и эмоциональная компетентность. Приемы саморегуляции. Навыки анализа (самоанализа) мотивов, потребностей и поведения. Техники коррекции психоэмоциональных состояний. Преодоление профессионального выгорания.

Тема 10.8. Взаимодействие с маломобильными пассажирами

Понятия «инвалид», «человек с ограниченными возможностями здоровья». Категории инвалидности. Внешние и скрытые признаки инвалидности, способы их распознавания.

Взаимодействие с пассажирами с ограниченной мобильностью. «Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» (утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р.).

11. Организация сервиса в пассажирских поездах

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
11.1.	Стандартизация. Стандарты оказания сервисных услуг. Контроль качества сервисных услуг	2
11.2.	Основные виды деятельности АО «ФПК», Миссия и Политика в области качества	2
11.3.	Формирование имиджа компании АО «ФПК»	2
11.4.	Принципы создания положительного впечатления о компании АО «ФПК» и ее работниках	2
11.5.	Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров	1
11.6.	Требования к готовности вагона для посадки пассажиров	2
11.7.	Обслуживание пассажиров в пути следования	3
11.8.	Технология успешных продаж	1
11.9.	Требования к услугам в поездах категории «фирменный», вагонах класса «Люкс». Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения.	2
11.10.	Требования к обслуживанию маломобильных групп населения	1
	Зачет	2
	Итого	20

*Предмет изучается в соответствии с СТО ФПК 1.05.006.2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания. Требования к качеству обслуживания» с изменениями утв. распоряжением №174р от 18.02.2013.

Программа

Тема 11.1. Стандартизация. Стандарты оказания сервисных услуг. Контроль качества сервисных услуг

Понятие «сервис». Услуги и сервисная деятельность в современном обществе. Задачи транспортного сервиса в пассажирских перевозках. Виды и функции сервиса.

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 11.2. Основные виды деятельности АО «ФПК», миссия и политика в области качества

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).

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

Развитие мультимодальных перевозок (использование единого перевозочного документа, синхронизация расписания, техническая и технологическая оптимизация транспортной инфраструктуры и т.д.).

Услуги, предоставляемые в поездах формирования АО «ФПК».

Предоставление пассажирам услуги питания, в том числе питания, включенного в стоимость проезда. Предоплаченное питание (услуга по заказу рациона питания, предоставляемая через сайт Компании).

Тема 11.3. Формирование имиджа компании АО «ФПК»

Понятие корпоративного имиджа. Принцип построения имиджа «от потребностей клиента». Понятие «компетентность работника».

Основные направления единой имиджевой политики АО «ФПК».

Тема 11.4. Принципы создания положительного впечатления о компании АО «ФПК» и ее работниках

Создание положительного впечатления о Компании и ее работниках. Требования к имиджу (внешнему виду) проводника, правила поведения при выполнении профессиональных обязанностей, правила общения с пассажирами.

Порядок использования форменной одежды работниками поездных бригад, изучается на основании приказа АО «ФПК» от 13.02.2015 № 43 «О форменной одежде работников ОАО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров».

Требования к работникам поездных бригад. Кодекс корпоративной этики.

11.5. Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров

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

Требования по обеспечению безопасности перевозки пассажиров к вагонам, включённым в состав поезда, обеспечению их первичными средствами пожаротушения, средствами индивидуальной защиты.

Обязанности поездной бригады по поддержанию общественного порядка в пассажирском поезде в пути следования, на станциях.

Действия проводника при обнаружении пассажира в болезненном состоянии.

Действия проводника при обнаружении забытых вещей.

11.6. Требования к готовности вагона для посадки пассажиров

Общие требования к готовности вагона для посадки пассажиров в пункте формирования/оборота.

Основные требования к готовности вагона для посадки пассажиров в зависимости от типа вагона и категории поезда.

Требования к проводнику вагона при обслуживании пассажиров при посадке/высадке в вагон.

Требования, предъявляемые к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов. Дополнительные требования к обеспечению инвентарем и имуществом штабных вагонов.

Работа с Книгой описи и учета съемного мягкого имущества вагона. Порядок составления акта частичного, полного повреждения и утраты предметов съемного мягкого имущества.

11.7. Обслуживание пассажиров в пути следования

Порядок и содержание информирования пассажиров в пассажирском поезде. Требования к информационному обеспечению в вагоне. Требования к проводнику по оказанию услуги информирования, в том числе при проезде организованных групп детей.

Работа с просьбами и пожеланиями пассажиров.

Требования к проводнику, связанные с оказанием услуги по предоставлению пассажирам постельного белья и спальных принадлежностей.

Требования к проводнику, связанные с предоставлением услуги чайной и кондитерской продукции, реализации сувенирной продукции и лотерейных билетов.

Обязанности проводника по предоставлению пассажирам услуги по организации питания, в том числе питания, включенного в стоимость проезда.

Требования к проводнику вагона по содержанию пассажирского вагона в пути следования.

11.8. Технология успешных продаж

Правила и этапы эффективных продаж, цели и правила демонстрации продукта, правила общения в процессе продажи и работа с возражениями клиентов.

Изучение памятки «5 шагов успешных продаж» (для проводника пассажирского вагона).

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

Дополнительные требования к услугам в вагонах международного сообщения.

Требования к проводникам вагонов поездов категории «фирменный».

Требования к вагонам фирменного поезда.

Требования к съемному мягкому имуществу и инвентарю вагонов фирменного поезда.

Требования к услугам в вагонах фирменного поезда.

Общие сведения об услугах в вагонах класса «Люкс».

11.10. Требования к обслуживанию маломобильных групп населения

Обязанности проводника по обслуживанию пассажиров, относящихся к категории лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ТЕМАТИЧЕСКИЕ ПЛАН И ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ОБУЧЕНИЯ

Тематический план

№ п/п	Наименование темы	Количество часов
1.1	Ознакомление с пассажирской технической станцией	4
1.2	Ознакомление со средствами пожаротушения и действиями проводника пассажирского вагона при внештатных ситуациях	4
1.3.	Практическое ознакомление с устройством пассажирских вагонов	4
1.4	Экипировка пассажирских вагонов	2
1.5	Ознакомление с работой пунктов обслуживания пассажиров	2
1.6	Работа в качестве дублера проводника пассажирского вагона (с выполнением отдельных работ самостоятельно)	64
	Итого	80

Программа

Тема 1.1. Ознакомление с пассажирской технической станцией

Ознакомление с системой управления охраной труда, организацией службы безопасности труда на предприятиях железнодорожного транспорта. Инструктаж по охране труда при нахождении на железнодорожных путях и по применению средств пожарной безопасности и индивидуальной защиты.

Ознакомление с правилами пожарной безопасности на предприятиях железнодорожного транспорта.

Экскурсия по пассажирской технической станции и ознакомление с основными ее устройствами.

Тема 1.2. Практическое ознакомление с устройством пассажирских вагонов

Практическое ознакомление с различными типами пассажирских вагонов, их устройством и оборудованием: ходовыми частями вагонов, системами отопления и водоснабжения, принудительной вентиляцией, приборами освещения, холодильными установками и кондиционерами воздуха, электрооборудованием, электроосвещением, приводами генераторов, тормозов. Особенности работы проводника в зимний период.

Тема 1.3. Ознакомление со средствами пожаротушения и действиями проводника пассажирского вагона при внештатных ситуациях

Ознакомление с наиболее вероятными очагами возникновения пожаров в вагоне. Ознакомление с устройством и работой аварийных выходов в вагонах, сигнализацией замыкания на корпус, пожарной сигнализацией, средствами пожаротушения, количеством и местами расположения огнетушителей, правилами охраны труда при использовании огнетушителей различных видов.

Ознакомление с действиями поездной бригады и проводника при возникновении пожара в вагоне: остановка поезда, подача сигнала пожарной тревоги, обесточивание электрооборудования вагона, открытие аварийных выходов (окна), вызов начальника поезда, ограждение и расцепка вагонов, эвакуация пассажиров и имущества из вагона.

Отработка практических действий проводника пассажирского вагона при возникновении нештатных ситуаций в случае срабатывания в вагоне взрывного устройства, при наружном обстреле пассажирского вагона, стрельбе внутри пассажирского вагона, обнаружении в пассажирском вагоне подозрительных предметов.

Тема 1.4. Экипировка пассажирских вагонов

Ознакомление с организацией экипировки пассажирских вагонов в пунктах формирования и оборота поездов.

Участие в заправке пассажирских вагонов твердым топливом и водой. Ознакомление с видами топлива, применяемых для отопления пассажирских вагонов. Нормы выдачи топлива.

Участие в выполнении работ по наружной и внутренней обмывке вагона и уборке с применением вагонмоечных машин и пылесосов. Влажная и сухая уборка вагона. Уборка туалетов с применением дезрастворов. Техническое обслуживание биотуалетов, мусоросборников. Чистка топки и зольника от золы и шлака.

Участие в подготовке вагонов для производства дезинфекции, дезинсекции и дератизации в пунктах экипировки.

Тема 1.5. Ознакомление с работой пунктов обслуживания пассажиров

Ознакомление с организацией работы баз обслуживания пассажиров, кладовых для хранения и выдачи белья, постельных принадлежностей, съемного вагонного оборудования и уборочного инвентаря. Получение чистого, возврат использованного постельного белья; получения съемного вагонного оборудования и уборочного инвентаря; предметов чайной торговли, моющих и дезинфицирующих средств для текущей уборки вагонов,

спецодежды и др. Оформление накладных и расчетов кладовщика с проводником. Комплектование постельного белья.

Ознакомление с порядком получения и хранения инвентаря и продуктов чайной торговли. Участие в составлении отчетов проводника о реализации постельного белья и продуктов чайной торговли.

Тема 1.6. Работа в качестве дублера проводника пассажирского вагона (с выполнением отдельных работ самостоятельно)

Участие в приемке и подготовке пассажирского поезда в рейс. Проверка санитарно-технического состояния пассажирского вагона и обеспеченности водой, а зимой – топливом. Проверка состояния отопления, вентиляции, водоснабжения и электроосвещения; исправности поручней, переходных площадок, тамбурных входных площадок, дверей и дверных замков по всему вагону; наличия пломб на стоп-кранах и рукоятках привода аварийных выходов; исправности пожарных кранов и наличия шлангов в котельном отделении и туалетах; действия ручного тормоза; исправности внутреннего оборудования. Участие в снабжении вагонов съемным инвентарем, постельными принадлежностями, уборочным и отопительным инвентарем, маршрутными досками и порядковыми посадочными номерами, культинвентарем и продуктами чайной торговли. Навешивание на вагон порядковых номеров и маршрутных досок.

Выполнение (в составе бригады) приемки и подготовки вагонов к рейсу. Содержание вагонов в пути следования.

Включение, регулирование и обеспечение безотказной работы приборов электрооборудования, отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха.

Проверка исправности насосов, состояния и действия санитарных узлов. Участие в установке и снятии приводного ремня генератора. Опробование автоматических тормозов с принятием мер против заклинивания колесных пар. Ознакомление с действиями проводника при возникновении нештатных ситуаций, а также полном и сокращенном опробовании тормозов в пути следования.

Обеспечение безопасной посадки и высадки пассажиров. Участие в проверке проездных документов при посадке пассажиров в вагон. Проверка соответствия проездных документов и направления следования поезда; срока годности билета; правильности заполнения воинских проездных документов; льготных проездных билетов в международном сообщении и др. Работа с электронными билетами. Проверка именных проездных документов на соответствие личности пассажира.

Осуществление контроля за соблюдением установленных норм провоза ручной клади, багажа и грузобагажа, сельскохозяйственных продуктов, домашних животных и птиц. Исключение провоза легковоспламеняющихся и взрывчатых материалов и веществ.

Размещение пассажиров в вагоне в соответствии с их проездными документами. Выполнение проводником работ по обслуживанию пассажиров в пути следования и обеспечение их безопасности в аварийной обстановке. Обеспечение пассажиров постельными принадлежностями и снабжение чаем, кофе и кондитерскими изделиями. Доставка по просьбе пассажиров в фирменных поездах и поездах международного сообщения заказываемой ими продукции из вагона-ресторана или буфета.

Отопление вагонов в зимний период. Заправка твердым топливом, чистка топки и зольника от золы и шлака. Наблюдение за работой электрооборудования, нагревом букс с помощью системы контроля температуры нагрева букс (СКНБ).

Получение и сдача в соответствующих кладовых белья, продуктов чайной торговли при отсутствии экипировочной бригады. Учет расхода постельного белья.

Оповещение пассажиров о названиях остановочных пунктов и продолжительности стоянок поезда. Информирование пассажиров о правилах таможенного и пограничного контроля.

Оказание пассажирам первой доврачебной помощи.

Хранение проездных документов. Действия проводника в случае утери принятого у пассажира проездного документа.

Влажная и сухая уборка вагона. Уборка туалетов с применением дезрастворов. Освоение приемов пользования пылесосом, кондиционером, микроволновой печью и другим оборудованием вагонов.

Составление актов на испорченные или уничтоженные материальные ценности.

Выполнение работ проводником на станции при стоянке поезда более 10 минут. Пропуск, в случае необходимости, через тамбур пассажиров других пассажирских поездов.

Эксплуатация охладителя питьевой воды.

Принятие и сдача по инвентарной описи и накладным внутреннего оборудования и съемного инвентаря вагонов.

Наблюдение за сигналами и безопасным следованием поезда. Участие в подаче сигналов. Порядок действий проводника хвостового вагона при ограждении пассажирского поезда после затребования пожарного, восстановительного поезда или вспомогательного локомотива. Обеспечение ограждения при вынужденной остановке. Действия проводника при отцепке

неисправного пассажирского вагона. Освоение обязанностей проводника при обслуживании локомотива одним машинистом. Действия проводника во время проведения ревизии в обслуживаемом вагоне.

Выполнение дополнительных работ, входящих в круг обязанностей проводника пассажирского вагона в поездах международного сообщения (работы выполняются при подготовке проводника, обслуживающего пассажирские поезда международного сообщения):

оформление дорожной ведомости, таможенной декларации и предъявление их таможенным органам для отметки;

получение и сдача валюты;

продажа пассажирам плацкарты и оформление доплатных квитанций согласно тарифам международного сообщения;

своевременная заправка постели и обеспечение продуктами чайной торговли, культинвентарем;

контроль выполнения установленных для пассажиров правил при следовании поезда в пограничном районе и по перегону между пограничными станциями;

оформление установленных отметок на проездных документах международного сообщения по требованию пассажиров.

Оформление документов в соответствии с Правилами пользования вагонами в международном пассажирском сообщении.

Действия проводника при обнаружении в вагоне забытых пассажирами вещей.

Участие в сдаче вагонов после возвращения из рейса. Сдача постельных принадлежностей, инвентаря и оставшихся (нереализованных) продуктов чайной торговли.

Участие в составлении заявок на устранение неисправностей, выявленных в пути следования.

РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №17-ФЗ «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» (в ред. от 30.12.2008).
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 №18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации» (в ред. от 23.07.2008).
3. Федеральный закон Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ «Трудовой кодекс Российской Федерации» (в ред. от 17.07.2009).
4. Федеральный закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона Российской Федерации от 25.06.2012 №93ФЗ).
5. Приказ Минтранса России от 05.08.2008 №120 (в ред. от 27.10.2009) «Об утверждении форм перевозочных документов на перевозки пассажиров, багажа и грузобагажа, используемых при оказании услуг населению железнодорожным транспортом».
6. Приказ МЧС России от 11.11.1992 №ЦУО-112 «Об утверждении правил пожарной безопасности на железнодорожном транспорте» (в ред. от 06.12.2001).
7. Приказ ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 10.11.2010 №282 «О мерах по обеспечению безопасности движения в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».
8. Распоряжение ОАО «РЖД» от 13.05.2011 №1065р (в ред. от 26.06.2012 №1264р) «О правилах технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации», утв. приказом Минтранса России от 21.12.2010 №286 (в ред. от 13.06.2012 №164).
9. Распоряжение ОАО «РЖД» от 04.05.2007 №792р «Об утверждении регламента взаимодействия участников процесса организации сервисного обслуживания пассажиров в поездах ОАО «РЖД».
10. Распоряжение ОАО «РЖД» от 04.05.2009 №929р «О единой окраске вагонов пассажирских поездов принадлежности Федеральной пассажирской дирекции».
11. Памятка поездной бригаде при обслуживании поезда машинистом локомотива без помощника машиниста (распоряжение ОАО «ФПК» от 03.07.2012 №746р)».
12. Распоряжение ОАО «ФПК» от 01.04.2014 №391р «О Положении о проведении аттестации работников открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

13. Распоряжение ОАО «РЖД» от 26.03.2013 №731р «О проведении аттестации работников ОАО «РЖД», производственная деятельность которых связана с движением поездов и маневровой работой на железнодорожных путях общего пользования».

14. Распоряжение ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 29.09.2010 №865р «О политике в области качества».

15. Санитарно-эпидемиологические правила СП 2.5.1198-03 (в ред. изменений и дополнений №1, утв. постановлением главного государственного санитарного врача РФ от 16.04.2010 № 24, № 2, утв. постановлением главного государственного санитарного врача РФ от 16.06.2010 № 68).

16. Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 26.09.2001 № 24 (ред. от 28.06.2010) «О введении в действие Санитарных правил» (вместе с «СанПиН 2.1.4.1074-01. 2.1.4. Питьевая вода и водоснабжение населенных мест. Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы») (Зарегистрировано в Минюсте России 31.10.2001 №3011).

17. Распоряжение ОАО «РЖД» от 30.09.2009 № 2013р «Об утверждении правил по охране труда при техническом обслуживании и ремонте устройств сигнализации, централизации и блокировки в ОАО «РЖД» (в ред. распоряжения ОАО «РЖД» от 02.02.2015 № 218р)

18. СанПиН 2.1.4.1074-01. Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества. Гигиенические требования к обеспечению безопасности систем горячего водоснабжения. Утверждены постановлением Главного государственного врача Российской Федерации от 26 сентября 2001 г., зарегистрированы Минюстом России 31 октября 2001 г., регистрационный №3011.

19. «Отраслевые правила по охране труда в пассажирском хозяйстве федерального железнодорожного транспорта», утв. МПС России от 20.11.2002 №ПОТ РО-13153-ЦЛ-923-02.

20. Приказ Минтранса России от 19.12.2013 №473 «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом».

21. Распоряжение ОАО «РЖД» от 12.03.2005 №333р (ред. от 14.05.2013) «О реализации постановления Правительства РФ от 02.03.2005 №111 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности».

22. «Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности», утв. Постановлением Правительства РФ (в ред. Постановления Правительства РФ от 14.12.2006 №767).

23. «Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом», утв. приказом Минтранс России от 19.12.2013 № 473 (зарегистрирован в Минюсте РФ 24.07.2014, регистрационный № 33244).

24. Письмо ОАО «ФПК» ИСХ №9732/ФПК от 12.09.2014 «О провозе животных».

25. Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 21.01.2014 № 3 «Об утверждении 2.5.3157-14 «Санитарно эпидемиологические требования к перевозке железнодорожным транспортом организованных детских коллективов».

26. «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте №СП 2.5.1198-03», утв. Постановлением главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 04.03.2003 №12 (в ред. от 16.04.2010).

27. «Санитарные правила пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте в международном сообщении утв. на 28-м заседании Совета по железнодорожному транспорту стран СНГ 07.03.2001. (в ред. от 21.10.2010).

28. Стандарт СТО ФПК 1.15.011-2014 «Система управления охраной труда в ОАО «ФПК». Общие положения», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 11.04.2014 № 445р.

29. Стандарт СТО ФПК 1.15.003-2013 «Система управления охраной труда в открытом акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания» Электрическая безопасность. Общие положения», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 10.12.2013 №1480р.

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

31. Приказ «Об утверждении требований к комплектации изделиями медицинского назначения укладок для оказания первой помощи пострадавшим на железнодорожном транспорте при оказании услуг по перевозке пассажиров», утв. Министерством здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 498н

32. Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД «Система управления охраной труда в ОАО «РЖД». Электрическая безопасность. Общие положения», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 13.09.2011 №2003р.

33. Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 1.15.009-2014 «Система управления пожарной безопасностью в ОАО «РЖД». Основные положения», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 10.01.2014 №13р.

34. Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров» утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24.12.2014 № 3102р.

35. Распоряжение ОАО «РЖД» от 11.03.2014 № 622р «Об утверждении и вводе в действие Технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования».

36. «Стратегия развития открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» до 2030 года».

37. Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденные распоряжением ОАО «РЖД» от 27.08.2013 № 1835р.

38. Регламент взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 24.04.2014 № 1016р.

39. Кодекс корпоративной этики, утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 17.08.2010 № 706р.

40. Распоряжение от 21.03.2013 № 691р «Об утверждении методического пособия по деловому этикету в аппарате управления открытого акционерного общества «РЖД».

41. Кодексе деловой этики открытого акционерного общества «РЖД», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 29.12.2012 № 2789р.

42. Стандарт ОАО «Федеральная пассажирская компания» СТО ФПК 1.05.006-2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утв. распоряжением ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 18.06.2012 №650р.

43. Изменение № 1 в СТО ФПК 1.05.006-2012 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 18.02.2013 № 174р.

44. Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК» Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным мягким имуществом СТО ФПК 1.21.002-2013, утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 3.07.2013 №819р.

45. Стандарт СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащённости вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащённости пассажирских вагонов съёмным

жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами», утв. распоряжением ОАО «ФПК» от 28.10.2014 № 1243р.

46. «Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации», утв. приказом Минтранса России от 27.03.2012 №82 (Приложение №7 к ПТЭ).

47. «Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов», утв. приказом МПС России от 04.04.1997 №ЦЛ-ЦУО-448

48. «Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 05.11.2009 №2255р.

49. «Инструкция по охране труда для проводника пассажирского вагона», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 24.05.2007 №959р.

50. «Инструкция проводнику пассажирского вагона», утв. приказом МПС России от 15.11.1998 №ЦЛ-614.

51. Распоряжение ОАО «ФПК» от 16.06.2014 №716р «О составе комплекса сервисных услуг, предоставляемых пассажирам в вагонах фирменных поездов и вагонах повышенной комфортности нефирменных поездов формирования ОАО «ФПК».

52. Инструкция для проводника пассажирского вагона международного сообщения, утвержденная на 56-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 18 мая 2012 года и введенная в действие с 1 сентября 2012 года.

53. Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС) (утв. 22.10.2014).

54. Служебная инструкция к соглашению о международном пассажирском сообщении (СИ к СМПС) (утв. 22.10.2014).

55. Соглашение между железнодорожными администрациями государств-участников Содружества Независимых Государств, Грузии, Латвийской Республики, Литовской Республики, Эстонской Республики об особенностях применения отдельных норм Соглашения о международном пассажирском сообщении (СМПС) - ОП СМПС (с изменениями, утвержденными на 54-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 19 мая 2011 года и введенными в действие с 1 июля 2011 года).

56. Распоряжение ОАО «РЖД» от 17.07.2009 №1506р «Об утверждении и введении в действие типовой инструкции «Организация работы машинистов локомотивов без помощников машинистов».

57. Правила контроля пассажирских поездов и прицепных вагонов международного сообщения, утвержденные на 57-м заседании Совета

по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 17 октября 2012 года и введенные в действие с 1 января 2013 года.

58. Соглашение об экономической ответственности за провоз безбилетных пассажиров, излишней ручной клади, неоформленного багажа и (или) грузобагажа в поездах, следующих в международном железнодорожном сообщении, утвержденное на 56-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 18 мая 2012 года и введенное в действие с 1 июля 2012 года (принято к руководству железнодорожными администрациями Республики Беларусь, Республики Казахстан, Киргизской Республики, Российской Федерации, Республики Узбекистан и Украины).

59. Положение о пассажирском поезде международного сообщения с изменениями, утвержденными и введенными в действие на 57-м заседании Совета по железнодорожному транспорту государств-участников Содружества 17 октября 2012 года.

60. Положение о фирменном поезде и фирменной группе вагонов в международном пассажирском сообщении, утв. 22.10.2014.

61. «Регламент организации работы резервов проводников Федеральной пассажирской дирекции – филиала ОАО «РЖД», утв. распоряжением Федеральной пассажирской дирекции от 11.12.2006 №238.

62. «Регламент выхода в город и возвращения на состав работников поездных бригад в пунктах оборота», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 26.08.2009. и распоряжение Федеральной пассажирской дирекцией – филиала ОАО «РЖД» от 11.09.2009.

63. «Регламент взаимодействия между Департаментом пассажирских сообщений, Федеральной пассажирской дирекцией и генеральными представителями Российских железных дорог в иностранных государствах при возникновении внештатных ситуаций в организации международных перевозок», утв. распоряжением ОАО «РЖД» от 14.02.2008.

64. Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с креслами для сидения (модель 61-4170). Тверь: ОАО «Тверской вагоностроительный завод», 2001.

65. Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного (модель 61-4174). Тверь: ОАО «Тверской вагоностроительный завод», 2000.

66. Руководство по эксплуатации вагона пассажирского купейного с установкой кондиционирования воздуха (модель 61-4179). Тверь: ОАО «Тверской вагоностроительный завод», 1999.

67. «Положение об особенностях режима рабочего времени и времени отдыха, условий труда отдельных категорий работников железнодорожного транспорта, непосредственно связанных с движением поездов», утв. приказом МПС России от 05.03.2004 №7 (в ред. от 28.03.2007).

68. Распоряжение от 12.04.2012 № 751р. О формировании бренд-ориентированного поведения персонала холдинга ОАО «РЖД».

69. Распоряжение ОАО «ФПК» от 27.11.2014 № 1382р «О внедрении Порядка посадки пассажиров в поезда дальнего следования формирования АО «ФПК» по электронным проездным документам (билетам), оформленным в отделениях почтовой связи ФГУП «Почта России» через веб-систему ООО «УФС».

70. Порядок организации посадки пассажиров с электронными билетами, утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 14.11.2013 № 1382р.

71. Регламент действий работников поездных бригад по недопущению правонарушений в поездах и оперативному реагированию при их совершении, утверждённый распоряжением ОАО «ФПК» от 21.06.2010 № 371р.

72. Памятка для работников поездных бригад по обеспечению безопасности пассажиров в случаях проявления противоправных действий, утверждённая распоряжением ОАО «ФПК» от 12.07.2010 № 503р.

73. Приказ АО «ФПК» от 13.02.2015 № 43 «О форменной одежде работников ОАО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров» (в редакции приказа ОАО «ФПК» от 28.08.2014 № 310).

74. «Договор об оказании услуг по использованию услуг инфраструктуры между ОАО «РЖД» и ОАО ФПК» от 31.10.2010 №252.

75. Методический материал для работы проводников пассажирских вагонов в условиях реализации I этапа технологии сбыта и учёта электронных билетов с использованием сети Интернет», утвержденный начальником Управления обслуживания пассажиров А.Б. Сондыком от 28.05.2012 №ФПКОП – 1;

76. «Программно-аппаратный комплекс контроля легитимности электронных проездных документов. Инструкция по эксплуатации» от 05.12.2012.

77. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2005.

78. Егоров В.П. Устройство и эксплуатация пассажирских вагонов (для проводников). М.: Маршрут, 2004.

79. Иловайский Н.Д., Киселев Н.С. Сервис на транспорте (железнодорожном). М.: Маршрут, 2003.

80. Климов С.Н., Игнатов В.С., Латышева Н.А. Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования. М.: Маршрут, 2005.

81. Митрякова Л.Г. Спутник проводника. М.: Федеральная пассажирская дирекция, 2007.

82. Митрякова Л.Г. Служебный этикет и культура обслуживания пассажиров. Информационно-справочные материалы для проводников пассажирских вагонов. М.: Федеральная пассажирская дирекция, 2007.

83. Пособие проводнику пассажирского вагона по культуре обслуживания ОАО «ФПК» 2012 г.

84. Памятка поездной бригаде при обслуживании поезда машинистом локомотива без помощника машиниста (распоряжение ОАО «ФПК» от 03.07.2012 №746р)».

Дополнительно по вопросам транспортной безопасности:

Федеральные законы Российской Федерации

1. Федеральный закон от 06.03.2006 № 35-ФЗ «О противодействии терроризму» (в редакции Федеральных законов от 27.07.2006 № 153-ФЗ, от 08.11.2008 № 203-ФЗ, от 22.12.2008 № 272-ФЗ, от 30.12.2008 № 321-ФЗ, от 27.07.2010 № 197-ФЗ, от 28.12.2010 № 404-ФЗ, от 03.05.2011 № 96-ФЗ, от 08.11.2011 № 309-ФЗ).

2. Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности» (в ред. Федеральных законов от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 19.07.2009 № 197-ФЗ, от 29.06.2010 № 131-ФЗ, от 07.02.2011 № 4-ФЗ, от 18.07.2011 №№ 221-ФЗ, 242-ФЗ).

3. Федеральный закон от 09.12.2010 № 352-ФЗ «О внесении изменений в Уголовный кодекс Российской Федерации».

4. Федеральный закон от 28.12.2010 № 390-ФЗ «О безопасности».

Указы Президента Российской Федерации

1. Указ Президента Российской Федерации от 15.02.2006 № 116 «О мерах по противодействию терроризму» (в ред. Указов Президента Российской Федерации от 02.08.2006 № 832с, от 04.11.2007 № 1470, от 29.02.2008 № 284, от 08.08.2008 № 1188, от 04.06.2009 № 631, от 10.11.2009 № 1267, от 22.04.2010 № 500, от 08.10.2010 № 1222).

2. Указ Президента Российской Федерации от 31.03.2010 № 403 «О создании комплексной системы обеспечения безопасности населения на транспорте».

Постановления (распоряжения) Правительства Российской Федерации

1. Постановление Правительства Российской Федерации от 07.04.2004 № 184 «Вопросы Федеральной службы по надзору в сфере транспорта» (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 11.06.2004 № 275, от 30.03.2006 № 173, от 23.06.2008 № 467, от 24.03.2009 № 251, от 22.04.2009 № 354, от 17.12.2009 № 1033, от 28.01.2011 № 39, от 26.05.2011 № 418).

2. Постановление Правительства Российской Федерации от 30.07.2004 № 398 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере транспорта» (в ред. постановлений Правительства Российской Федерации от 11.06.2004 № 275, от 30.03.2006 № 173, от 23.06.2008 № 467, от 24.03.2009 № 251, от 22.04.2009 № 354, от 17.12.2009 № 1033, от 28.01.2011 № 39, от 26.05.2011 № 418).

Федерации от 30.03.2006 № 173, от 03.10.2006 № 600, от 14.12.2006 № 767, от 17.12.2007 № 879, от 23.06.2008 № 467, от 28.07.2008 № 573, от 07.11.2008 № 814, от 07.11.2008 № 831, от 27.01.2009 № 43, от 24.03.2009 № 251, от 22.04.2009 № 354, от 16.07.2009 № 584, от 08.08.2009 № 649, от 02.09.2009 № 716, от 17.12.2009 № 1033, от 09.06.2010 № 409, от 15.06.2010 № 438, от 25.02.2011 № 103, от 24.03.2011 № 210, от 26.05.2011 № 418, от 20.06.2011 № 480, от 12.09.2011 № 769).

3. Постановление Правительства Российской Федерации от 10.12.2008 № 940 «Об уровнях безопасности объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств и о порядке их объявления (установления)».

4. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.06.2010 № 409 «Об осуществлении должностными лицами федеральной службы по надзору в сфере транспорта контрольных (надзорных) функций» (в редакции Постановления от 26.05.2011 № 418).

Ведомственные приказы (распоряжения)

1. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации, Федеральной службы безопасности Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации от 05.03.2010 № 52/112/134 «Об утверждении перечня потенциальных угроз совершения актов незаконного вмешательства в деятельность объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств».

2. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 08.02.2011 № 43 «Об утверждении Требований по обеспечению транспортной безопасности, учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта».

3. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации, Министерства внутренних дел Российской Федерации от 27.12.2013 №1022/487 «Об утверждении Инструкции по организации работы нарядов полиции линейных управлений (отделов) МВД России на железнодорожном, водном и воздушном транспорте и работников локомотивных и поездных бригад по обеспечению правопорядка в поездах дальнего следования и пригородного сообщения».

4. Распоряжение ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 года № 193р «О мерах по противодействию актам незаконного вмешательства в деятельность пассажирского железнодорожного комплекса, обеспечению безопасности людей на объектах и транспортных средствах ОАО «ФПК» (в редакции распоряжения ОАО «Федеральная пассажирская компания» от 27.12.2013 №1616р).