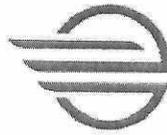


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Коротков Сергей Леонидович
Должность: Директор ИТЖТ - филиал ПривГУПС
Дата подписания: 18.02.2026 14:12:32
Уникальный программный ключ:
705b520be7c208010fd7fb4dfc76dbd29d740bbe



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

ИЖЕВСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Приволжский государственный университет путей сообщения»
(ИТЖТ - филиал ПривГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ИТЖТ филиала ПривГУПС

С.Л. Коротков



С.Л. Коротков 2025 г.

**ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ
ПО ПРОГРАММЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПОДГОТОВКИ
ПО ПРОФЕССИ РАБОЧЕГО /ДОЛЖНОСТИ СЛУЖАЩЕГО**

КАССИР (БИЛЕТНЫЙ)

(наименование программы)

Ижевск,
2025

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРОГРАММЫ

1.1. Цель реализации программы

Целью реализации программы профессиональной подготовки по профессии «Кассир (билетный)» является изучение комплекса вопросов, связанных с трудовой деятельностью кассира билетного на железнодорожном транспорте и формирование у слушателей профессиональных знаний, умений и компетенций по профессии «Кассир (билетный)», необходимых для оформления и продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте, предусмотренной профессиональным стандартом «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте», утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.04.2021 N 259н

1.2. Категория слушателей и требования к уровню подготовки:

Программа разработана для работников, имеющих среднее общее или профессиональное образование.

1.3 Форма обучения

- заочная

1.4 Трудоемкость и продолжительность освоения программы

Трудоемкость программы составляет 170 часов. Продолжительность обучения составляет 5 недель. В указанный срок входят все виды учебных занятий.

1.5. Программа профессионального обучения разработана на основе следующих документов:

- Федерального закона РФ «Об образовании в РФ» от 12 декабря 2012 г №273 (в действующей редакции);
- Приказа министерства просвещения РФ от 26 августа 2020 г №438 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения»;
- Приказ Министерства образования и науки РФ от 02.07.2013 №513 «Об утверждении Перечня профессий, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение» (в действующей редакции);
- Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 19.04.2021 N 259н. «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте»;
- Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения в ФГБОУ ВО «ПривГУПС». Приказ от 27.02.2025 №106;
- Положения ПривГУПС «О порядке разработки, оформления и утверждения программ профессионального обучения». Приказ от 27.02.2025 № 107.

1.6. Присваиваемая квалификация Кассир (билетный)

1.7. Планируемые результаты обучения:

В результате освоения программы профессионального обучения слушатели должны овладеть следующими основными видами профессиональной деятельности:

- оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте;
- принятие проездных и перевозочных документов от граждан в случаях их отказа от поездки и возврат денежных средств за неиспользованные проездные и перевозочные документы;
- получение, хранение и сдача денежных средств в установленном порядке.

Слушатель в результате освоения программы должен обладать профессиональными компетенциями в соответствии с профессиональным стандартом «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте».

Должен знать:

- Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.
- Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.
- Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.
- Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.
- Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.
- Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте.
- Схема железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовых функций и маршруты следования пассажирских поездов пригородного сообщения.
- Служебное расписание движения пассажирских поездов пригородного сообщения.
- Схема расположения мест в пассажирских вагонах.
- Порядок пользования прикладным программным обеспечением в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.
- Правила и нормы деловой этики.
- Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций.

1.8. Характеристика нового вида профессиональной деятельности

Обобщенная трудовая функция: «Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте»	
Трудовые функции:	
Название	Код
Оформление проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	C/01
Продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте	C/02

Требования к результатам освоения программы

- профессионального стандарта «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте», утверждённого Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации приказом №259н от 19апреля 2021 г. «Обеспечение качественного обслуживания заказчиков(пассажиров, отправителей, работников железнодорожного транспорта) в части приема, оформления, продажи и доставки проездных , перевозочных документов и транспортных требований в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте.

Обобщенная трудовая функция		Код
Оформление и продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте		
Трудовая функция		C/01
Оформление проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте		
Трудовые действия	- Подбор вариантов проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте с использованием прикладных компьютерных программ. - Оформление вручную проездных и перевозочных документов с	

	<ul style="list-style-type: none"> - Продажа проездных и перевозочных документов за наличный (безналичный) расчет на железнодорожном транспорте - Проверка наличия проездных и перевозочных документов у пассажиров в пассажирских поездах пригородного сообщения - Взимание дополнительного сбора за оказание услуги по оформлению проездных и перевозочных документов непосредственно в пассажирских поездах пригородного сообщения - Сдача денежных средств от продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте - Сдача бланков строгой отчетности по проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте - Проверка исправности билетно-кассовой аппаратуры кассира билетного на железнодорожном транспорте с принятием мер - Сдача билетно-кассовой аппаратуры кассира билетного на железнодорожном транспорте - Оформление отчетной документации по проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе с использованием прикладных компьютерных программ 	
<p>Необходимые умения</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Пользоваться билетно-кассовой аппаратурой, терминалами кассира билетного на железнодорожном транспорте - Осуществлять наличный и безналичный расчет при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте - Пользоваться прикладным программным обеспечением при продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте - Оформлять отчетную документацию по проездным и перевозочным документам на железнодорожном транспорте, в том числе в автоматизированной системе 	
<p>Необходимые знания</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Нормативно-технические и руководящие документы по продаже проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте - Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте - Правила продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте - Тариф на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте - Порядок расчета стоимости проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте - Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций - Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций - Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций - Правила эксплуатации билетно-кассовой аппаратуры, терминалов при осуществлении денежных расчетов по продаже проездных и перевозочных документов на проезд пассажиров и перевозку ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте 	

	<p>транспорте.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Оформление проездных и перевозочных документов с использованием билетно-кассовой аппаратуры, терминалов на железнодорожном транспорте. - Оформление проездных и перевозочных документов для проезда организованных групп пассажиров на железнодорожном транспорте. - Оформление посадочного купона электронного проездного документа пассажира в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на железнодорожном транспорте. - Гашение (переоформление, восстановление) проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. - Возврат проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте пассажиру. 	
Необходимые умения	<ul style="list-style-type: none"> - Осуществлять процедуры сбора и сортировки информации о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте. - Структурировать информацию о вариантах проезда пассажиров и перевозки ручной клади и багажа пассажиров на железнодорожном транспорте для предоставления ее пассажиру. - Пользоваться прикладным программным обеспечением при оформлении проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. 	
Необходимые знания	<ul style="list-style-type: none"> - Нормативно-технические и руководящие документы по оформлению проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. - Правила оформления проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. - Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом в части, регламентирующей выполнение трудовых функций. - Правила оказания услуг по перевозке железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа в части, регламентирующей выполнение трудовых функций. - Стандарт качества услуг, предоставляемых пассажирам и посетителям, в части, регламентирующей выполнение трудовых функций. - Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. - Схема железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовых функций и маршруты следования пассажирских поездов пригородного сообщения. - Служебное расписание движения пассажирских поездов пригородного сообщения. - Схема расположения мест в пассажирских вагонах. - Порядок пользования прикладным программным обеспечением в части, регламентирующей выполнение трудовых функций. - Правила и нормы деловой этики. - Требования охраны труда и пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовых функций. 	
Трудовая функция		C/02
Продажа проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте		
Трудовые действия	<ul style="list-style-type: none"> - Получение разменного денежного фонда для продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте. 	

2.3	Общие условия перевозки пассажиров	10	10	10	-	-	-	-	-	-	+	-
2.4	Общие условия перевозки ручной клади и багажа	6	6	6	-	-	-	-	-	-	+	-
2.5	Перевозка пассажиров на особых условиях	6	6	6	-	-	-	-	-	-	+	-
III	Модуль 3 Организация пассажирских перевозок	38										
3.1	Классификация пассажирских сообщений, поездов и вагонов. Схема композиция состава поезда.	4	4	2	-	-	-	-	-	-	+	-
3.2	График и расписание движения поездов пригородного и дальнего сообщения	4	4	4	-	-	-	-	-	-	+	-
3.3	Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров	20	20	20	-	-	-	-	-	-	+	-
3.4	Организация сервиса в пассажирских поездах	10	10	10	-	-	-	-	-	-	+	-
IV	Модуль 4 Порядок применения контрольно-кассовой техники и оформление проездных документов	10										
4.1	Порядок применения контрольно-кассовой техники и оформление проездных документов	10	10	10	-	-	-	-	-	-	+	-
V	Модуль 5 Этика и культура речи в деловом общении и профессиональной деятельности	4	4	4	-	-	-	-	-	-	+	-
VI	Модуль 6 Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	6										
5.1	Основные понятия и общие положения организации доступная среда на транспорте	2	2	2	-	-	-	-	-	-	+	-

5.2	Взаимодействия участников процесса формирования доступной среды маломобильных пассажиров на транспорте	2	2	2	-	-	-	-	-	-	+	-
5.3	Профессиональная этика и правила общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	2	2	2	-	-	-	-	-	-	+	-
Итого теоретического обучения		108	108	108								
III	Практика	50										
	Производственная практика на рабочем месте	50										
IV	Итоговая аттестация:	Квалификационный экзамен										
	Подготовка итоговой аттестационной работы	6										
	Заседание итоговой аттестационной комиссии	6										+
Всего:		170										

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение

2.2. Календарный учебный график

Период обучения (недели ¹⁾)	Наименование дисциплины (модуля)	Трудоемкость, час
Н1	Основы экономических знаний	2
	Основы трудового права в Российской Федерации	2
	Гражданская оборона	2
	Общий курс железных дорог	2
	Транспортная безопасность	2
	Охрана труда	10
	Правовые основы перевозки пассажиров	20
Количество часов в неделю		40
Н2	Правовые основы перевозки пассажиров	10
	Организация пассажирских перевозок	30
Количество часов в неделю		40
Н3	Организация пассажирских перевозок	8
	Порядок применения контрольно-кассовой техники оформление проездных документов	10
	Этика и культура речи в деловом общении и профессиональной деятельности	4
	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте	6
Количество часов в неделю		28
Н4	Производственная практика	40
Количество часов в неделю		40
Н5	Производственная практика	10
	Подготовка итоговой аттестационной работы	6
	Итоговая аттестация	6
Количество часов в неделю		22

¹⁾Даты обучения будут определены при наборе группы на обучение

2.3. Рабочие программы дисциплин (модулей) (ПРИЛОЖЕНИЕ 1)

Приложение	1.1	РП «Основы экономических знаний»
Приложение	1.2	РП «Основы трудового права в Российской Федерации»
Приложение	1.3	РП «Гражданская оборона»
Приложение	1.4	РП «Охрана труда»
Приложение	1.5	РП «Общий курс железных дорог»
Приложение	1.6	РП «Транспортная безопасность»
Приложение	1.7	РП «Порядок применения контрольно-кассовой техники оформление проездных документов»
Приложение	1.8	РП «Правовые основы перевозки пассажиров»
Приложение	1.9	РП «Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров»
Приложение	1.10	РП «Этика и культура речи в деловом общении и профессиональной деятельности»
Приложение	1.11	РП «Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте»

3. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Оценка качества освоения программы включает промежуточную и итоговую аттестацию слушателей. Конкретные формы и процедуры промежуточного контроля знаний, умений и навыков устанавливаются в рабочих программах дисциплины (модуля).

Форма промежуточной и итоговой аттестации

Промежуточная аттестация по дисциплинам проводится в форме зачета непосредственно после завершения освоения программ соответствующих дисциплин в форме тестирования (возможно выполнение слушателями индивидуальных заданий).

По итогам тестирования (или выполнении индивидуальных заданий) оценивание слушателя осуществляется по двухбалльной системе:

- **«зачтено»** – работа соответствует установленным требованиям; тестовое задание – правильно выполненных ответов более 70%; ответы на вопросы и выполненные задания показывают полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций).
- **«незачтено»** – работа не соответствует установленным требованиям, тестовое задание – правильно выполненных ответов менее 70%; ответы на вопросы и выполненные задания не показывают полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций).

Итоговая аттестация проводится в виде квалификационного экзамена. Квалификационный экзамен проводится для определения соответствия полученных знаний, умений и практического опыта по программе профессионального обучения.

Квалификационный экзамен проводится непосредственно по завершению обучения, включает в себя проверку практических навыков и проверку теоретических знаний, в пределах квалификационных требований и может проводиться по месту прохождения практики.

К итоговой аттестации допускаются слушатели, в полном объеме выполнившие учебный план по программе «Кассир (билетный)», в том числе практическое обучение. Лицам, успешно сдавшим квалификационный экзамен выдается свидетельство о профессии Кассир (билетный).

Итоговая аттестация проводится комиссией в составе не менее 3-х человек путем объективной и независимой оценки качества подготовки слушателей. К работе комиссии могут привлекаться лица из сторонних предприятий, учреждений, организаций по профилю осваиваемой слушателями программы.

4. ОРГАНИЗАЦИОННО – ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ.

Реализация программы проходит в полном соответствии с требованиями законодательства в области образования, нормативно – правовыми актами, регламентирующими данное направление деятельности. Обучение организовано на платформе ДО филиала по адресу: <https://do.izhtgt.ru>.

Программа обеспечена учебной литературой, учебно – методической документацией и материалами.

5. РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 17-ФЗ «О железнодорожном транспорте Российской Федерации».
2. Федеральный закон Российской Федерации от 10.01.2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
3. Постановление Правительства РФ от 2.03.2005 г. №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».
4. Приказ МПС России №15Ц от 28.08.1992. «Положение о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации».
5. Приказ МПС России от 17.11.2000 г. № 28Ц «О порядке проверки знаний Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, других нормативных актов МПС России и Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации».
6. Распоряжение ОАО «РЖД» от 26.12.2005 г. № 2191р «Об утверждении Положения об организации проверки знаний требований безопасности движения поездов работниками открытого акционерного общества «Российские железные дороги».
7. Распоряжение президента ОАО «Российские железные дороги» от 26.12.2005 № 2191р «О порядке проверки знаний Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, других нормативных документов МПС России и Положения о дисциплине работников железнодорожного транспорта Российской Федерации».
8. Распоряжение ОАО «РЖД» от 11.06.2004 г №2529р «Об утверждении положения об организации обучения по охране труда и проверки знаний требований охраны труда работников открытого акционерного общества «Российские железные дороги».
9. Правила МПС России от 26.07.2002. № 30 «Об утверждении правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте».
10. Правила МПС России от 26.05.2000 № ЦРБ-756 «Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации».
11. Отраслевые правила МПС России от 20.11.2002 № ПОТ РО-13153-ЦЛ-923-02 «Отраслевые правила по охране труда в пассажирском хозяйстве федерального железнодорожного транспорта».
12. Правила МПС РФ от 11.10.1992 г. № ИП БО–109-92 «Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте», с изменениями на 6.12.2001 г.
13. Типовая инструкция МПС России от 4.03.2002 г. № ТИ РО 13153-ЦЛ-878-02 «Типовая инструкция по охране труда для билетного кассира».
14. Инструкция МПС России от 26.05.2000 г. №ЦРБ-757 «Инструкция по сигнализации на железных дорогах Российской Федерации».
15. Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС), с изменениями и дополнениями на 1.05.2005 г.
16. Атанова М.А., Шутов И.Н. Основы организации билетно – кассовой работы. Учебное

пособие. – М.: 2007

17. Н.А.Кормаков, А.Г.Павликова, Е.Н.Трофимова Продажа и оформление проездных документов во внутреннем железнодорожном сообщении с использованием АСУ «Экспресс» – М.: 2005
18. Марчук Б.Е., Красильникова Н.Н., Гнисиук Т.В. и др. Билетно-кассовая аппаратура системы «Экспресс-2». Пособие билетному кассиру. М.: Транспорт, 1995.
19. Правдин Н.В. Технология работы пассажирских станций и вокзалов. М.: Транспорт, 1994.
20. Асадов А.Н. Культура делового общения: Учебное пособие. СПб.: Издательство Санкт-Петербургского университета экономики и финансов, 2003.
21. Атанова М.А., Шутов И.Н. Технологические особенности и порядок оформления проездных документов: Структурированный конспект - СПб.: ОМ-Пресс, 2004.
22. Иловайский Н.Д., Киселев А.Н. Сервис на транспорте (железнодорожном). - М.: Маршрут, 2003.
23. Загадова С.В. Льготы, предоставляемые при проезде на федеральном железнодорожном транспорте // Железнодорожный транспорт. Серия «Правовая работа»: ЭЙ ЦНИИ ЭТИ - М., 2001. Вып. 1.
24. Грошев С.В., Коцюбинский А.О. Самоучитель работы на компьютере. Творчество и развитие. М.: Вершина, 2003.
25. Журкин А.А. Учимся работать на компьютере. М.: Лист Нью, 2003.
26. Глушаков С.В. Персональный компьютер. Новейший самоучитель. М.: Издательство АСТ, 2004.
27. Гражданская оборона на железнодорожном транспорте / Под ред. И.И. Юрпольского. М.: Транспорт, 1987.
28. Луненко В.В., Моторный И.Д. Антибомбинг - гражданские технологии противодействия бомбовому терроризму: Практическое пособие. М.: УМК МПС, 2000.
29. Марчук Б.Е. АСУ «Экспресс-3» на службе отрасли. Железнодорожный транспорт, 3-04.
30. Марчук Б.Е., Красильникова Н.Н., Макарова Е.А. АСУ «Экспресс-3». Комплекс задач «эффективность». Железнодорожный транспорт, 9-04.
31. Марчук Б.Е. Информатизация управления пассажирскими перевозками на базе системы «Экспресс» // Железнодорожный транспорт/ Организация движения и пассажирские перевозки. ЭИЦНИИТЭИ - 2001. Вып. 3.
32. Моторный И.Д. Современный терроризм и оценка диверсионно-террористической уязвимости гражданских объектов. М.: Издательство Шумилова Н.Н., 2004.
33. Соколов В.Н., Жуковский В.Н. и др. Общий курс железных дорог. М.: УМЦЖДТ, 2002.
34. Шевандин М.А. и др. Безопасность в чрезвычайных ситуациях. Гражданская оборона. М.: УМЦ ЖДТ, 2004.
35. Клочкова Е.А. Охрана труда на железнодорожном транспорте. М.: УМЦ ЖДТ, 2004.
36. Столяренко Л.Д. Психология и этика деловых отношений: Учебное пособие. Ростов на Дону: Феникс, 2003.
37. Фигурнов В.Э. IBM PC для пользователя. Краткий курс. М.: ИНФРА-М, 2002.
38. Иллюстрированные учебные пособия
39. Быков Б.В. Конструкция пассажирских вагонов: Иллюстрированное пособие (альбом). М.: УМК МПС России, 2002.
40. Компьютер и безопасность. Плакаты (2 л). М.: УМК МПС, 2000.
41. Экстренная реанимация и первая медицинская помощь. Плакаты (6 л). М.: УМК МПС, 2000.
42. Первичные средства пожаротушения. Плакаты (3 л). М.: УМК МПС, 2000.
43. Берегите зрение. Плакат для пользователей компьютера. М.: УМК МПС.

Руководитель программы _____

_____ методист ДПО ИТЖТ – филиала ПрнивГУПС Шамрикова И.Б.

ПРИЛОЖЕНИЕ

Примерный перечень вопросов для итоговой аттестации

1. Основные нормативные документы на железнодорожном транспорте, регламентирующие права и обязанности пассажира и перевозчика.
2. Основные обязанности кассира билетного.
3. Действия кассира билетного в нестандартных ситуациях.
4. Классификация поездов в зависимости от скорости движения, расстояния следования.
5. Основные виды сообщений.
6. Условия перевозки детей на поездах пригородного и дальнего следования.
7. Пассажирские тарифы и тарифные расстояния. Стоимость проезда.
8. Композиция и схема состава поезда. Особенности формирования поезда пригородного сообщения.
9. Условия возврата денежных средств за неиспользованные проездные документы на поезда пригородного сообщения.
10. Содержание оформленного проездного документа.
11. Военская перевозка.
12. Оповещение и информирование пассажиров.
13. Особенности работы с маломобильными пассажирами.
14. Действия кассира билетного в нестандартных ситуациях.
15. Какую информацию содержит расписание движения поезда.
16. Из чего складывается стоимость проезда на железнодорожном транспорте.

Критерии оценки теоретических знаний

«отлично» - ответы на вопросы носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, их описание используются материалы современных учебных пособий и первоисточников;

- при ответе используется терминология конкретной теории и практики и четко формулируются определения, основанное на понимании контекста данного термина в системе понятийного аппарата;
- ответы на вопросы имеют логически выстроенный характер, часто используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;
- ярко выражена личная точка зрения обучающегося, при обязательном владении фактическим и проблемным материалом, полученным на лекционных, практических занятиях и при выполнении самостоятельной работы.

«хорошо» - ответы на вопросы часто носят проблемный характер, при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описании профессиональной деятельности используются материалы современных пособий и первоисточников;

- при ответе используется терминология, соответствующая теории и практике профессиональной деятельности, где определение того или иного понятия формулируется без знания контекста его развития в системе профессионального понятийного аппарата;
- ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, но используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение.

«удовлетворительно» - в ответах на вопросы при раскрытии содержания вопросов недостаточно раскрываются и анализируются основные противоречия и проблемы;

- при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей, а также описания профессиональной деятельности недостаточно используются материалы современных пособий и первоисточников, допускаются фактические ошибки;
- представление профессиональной деятельности частично (не в полном объеме) рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;

- при ответе используется терминология и дается ее определение без ссылки на авторов (теоретиков и практиков);

- ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, редко используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение;

- личная точка зрения носит формальный характер без умения ее обосновывать и доказывать.

«неудовлетворительно» - при ответе обнаруживается отсутствие владением материалом в объеме изучаемой образовательной программы;

- при раскрытии особенностей развития тех или иных профессиональных идей не используются материалы современных источников;

- представление профессиональной деятельности не рассматривается в контексте собственного профессионального опыта, практики его организации;

- при ответе на вопросы не дается трактовка основных понятий, при их употреблении не указывается авторство;

- ответы на вопросы не имеют логически выстроенного характера, не используются такие мыслительные операции, как сравнение, анализ и обобщение.

Критерии оценки тестового задания

По итогам итогового тестирования оценивание слушателя осуществляется по пятибалльной системе:

«отлично» – правильно выполненных ответов более 80%; ответы на вопросы и выполненные задания показывают полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций).

«хорошо» – правильно выполненных ответов от 80% - 70%; ответы на вопросы и выполненные задания не показывают полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций).

«удовлетворительно» - правильно выполненных ответов от 70% - 50%; ответы на вопросы и выполненные задания не показывают полное освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций).

«неудовлетворительно» - правильно выполненных ответов менее 50%; ответы на вопросы и выполненные задания показывают не освоение планируемых результатов (знаний, умений, компетенций).

3.3. Методические материалы

- профессиональный стандарт «Работник по организации и оформлению проездных и перевозочных документов в пассажирских перевозках на железнодорожном транспорте, утвержденного приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19.04.2021 N 259н [Электронный ресурс].

- приказ «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (Министерство транспорта РФ 05.09.2022 № 352) [Электронный ресурс].

Примерные программы теоретического обучения

1. Основы экономических знаний

- 1.1 Развитие рыночной экономики России . Основные условия формирования и работы рынка.
- 1.2 Железнодорожный транспорт как ведущее звено экономики страны.
- 1.3 Организация хозяйственной деятельности структурных подразделений ОАО «РЖД».
- 1.4 Организация оплаты труда. Социальные гарантии для работников ОАО «РЖД»

2 Основы трудового права в Российской Федерации

- 2.1 Основы гражданского права.
- 2.2 Основы трудового права.
- 2.3 Основы права социального обеспечения.

3 Гражданская оборона

- 3.1. Защита населения и территорий от чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера на железнодорожном транспорте.
- 3.2 Организация оповещения работников железнодорожного транспорта и пассажиров в чрезвычайных ситуациях. Порядок действий людей по сигналам гражданской обороны
- 3.3 Особенности организации защиты работников железнодорожного транспорта, пассажиров и грузов в чрезвычайных ситуациях, в военное время и при возникновении террористических актов
- 3.4 Особые условия работы подразделений железнодорожного транспорта по обеспечению безопасности движения поездов: с подачей сигналов гражданской обороны, в зонах радиоактивного, химического и бактериологического заражения, в условиях светомаскировки и при ликвидации последствий чрезвычайных ситуаций.

4. Охрана труда

- 4.1. Правовое регулирование охраны труда в Российской Федерации
- 4.2 Гигиена труда и промышленная санитария
- 4.3 Производственный травматизм и его профилактика
- 4.4 Общие меры безопасности при нахождении на железнодорожных путях
- 4.5 Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций
- 4.6 Оказание первой (доврачебной) помощи пострадавшему
- 4.7 Инструкция по охране труда и технике безопасности.

5. Общий курс железных дорог.

- 5.1 Общие сведения о железнодорожном транспорте
- 5.2. Общие понятия о структуре и управлении работой структурных подразделений ОАО «РЖД».
- 5.3 Организация железнодорожных перевозок
- 5.4 Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации
- 5.5 Транспортная география

6. Транспортная безопасность

- 6.1 Обеспечение транспортной безопасности в Российской Федерации - история, опыт, прогноз
- 6.2. Структура и организация обеспечения транспортной безопасности в ОАО «РЖД»

7. Профессиональные модули

Модуль 2

1 Правовые основы перевозки пассажиров

- 1.1. Документы, регламентирующие перевозку пассажиров железнодорожным транспортом.
- 1.2 Договор перевозки пассажиров (проездной документ).
- 1.3 Права и обязанности сторон по договору перевозки.

1.4 Пассажирские железнодорожные тарифы и сборы

1.5 Общие условия перевозки пассажиров

1.6 Общие условия перевозки ручной клади и багажа

1.7 Перевозка пассажиров на особых условиях

Краткое содержание.

Проездные документы, бланковые билеты и доплаты. Транспортная карты. Виды транспортных карт. Служебная транспортная карта в пригородном сообщении, транспортная карта для проезда сотрудников органов внутренних дел на железнодорожном транспорте.

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.

Права пассажиров во время проезда в поездах дальнего следования. Права пассажиров при проезде в поездах пригородного сообщения. Срок действия пригородных проездных документов. Правила проезда в пригородных поездах.

Остановка в пути. Переоформление проездных документов в связи с изменением условий проезда. Оформление проезда пассажирам, отставшим от поезда или при опоздании пассажиров к поезду и в случаях изменения маршрута. Разрешение споров. Расчет с пассажиром за несостоявшуюся перевозку. Контроль перевозок.

Перевозка организованных групп пассажиров. Перевозка детей. Бесплатный проезд по железным дорогам, проездные документы и условия проезда по ним.

Правила выдачи и оформления документов Героям СССР, Героям Соц. Труда, Героям России, лицам, награжденным орденом Славы трех степеней, орденом Трудовой Славы трех степеней, участникам инвалидам Вов и лицам, пользующимся другими льготами.

Проезд льготного контингента пассажиров, следующих к местам санаторно – курортного лечения. Оформление перевозки больных. Перевозка грузов в отдельных купе. Служебные перевозки.

Воинские перевозки, проездные документы и их оформление.

Продажа билетов с прямой плацкартой и и билетов на обратный путь. Оформление билетов с пересадкой.

Порядок возобновления утерянных и испорченных проездных документов.

Санитарные правила по организации пассажирских перевозок.

Перевозка ручной клади, багажа и грузобагажа.

Понятие о ручной клади, багажа и грузобагажа. Багажное отделение. Правила перевозки ручной клади. Условия приема и оформления перевозки багажа. Выгрузка и погрузка багажа. Нормы перевоза ручной клади, багажа, грузобагажа. Правила оформления утраты ручной клади, а так же забытых и найденных вещей.

Условия перевозки собак, мелких домашних животных и птиц.

Пассажирские железнодорожные тарифы и сборы

Понятие о пассажирских тарифах. Основные понятия о тарифных расстояниях. Тарифное руководство № 4, условные обозначения пунктов по видам сообщения и характеру коммерческих операций. Правила пользования Тарифным руководством № 4. Вычисление расстояний между станциями, расположенными на одном участке, двух смежных участках одной дороги, на смежных дорогах и дальних расстояниях.

Пригородные маршруты в системе «Экспресс», классификаторы станций, тарифные зоны. Распределение тарифных зон по пригородным участкам.

Внесение изменений и дополнений, публикуемых в сборниках тарифов в Тарифное руководство № 4.

Понятие о железнодорожных тарифах. Пассажирские тарифы. Внутригосударственный тариф. Прейскурант 10-02-16. Таблицы прейскуранта для фирменных и пассажирских поездов. Система тарифных поясов. Таблицы стоимости плацкарт полной и детской, на проезд в общем, плацкартном, купейном, СВ вагонах и люксах. Доплаты за повышение категории вагона, категории поезда.

Тарифы на перевозки багажа и грузобагажа. Тарифы на перевозку мелких животных и птиц. Маркетинговые инициативы ОАО «РЖД», тарифная политика и скидки.

Тарифы на перевозку почты, печатных изданий. Оплата перевозки в арендованных вагонах.

Пригородные тарифы. Стоимость проезда пассажиров в пригородном сообщении по межзональному тарифу; по пригородному покилометровому тарифу; по общему тарифу в пригородном сообщении на участках, где не установлен зонный или покилометровый тариф; стоимость льготных абонементных билетов на проезд в пригородном сообщении. Тарифы на абонементные билеты «выходного дня». Перечень городов, в пригородном сообщении которых применяется зонный тариф.

Стоимость проезда детей, перевозки ручной клади сверх установленной нормы, животных, велосипедов и других вещей в пригородном сообщении.

Расчет стоимости абонементных проездных документов, билетов «выходного дня». Установление стоимости абонементных билетов. Расчет стоимости при проезде через узловые пункты. Стоимость проезда в скорых пригородных поездах в зависимости от класса предоставляемых услуг.

Сборы, взимаемые за услуги, оказываемые населению при резервировании мест и оформлении проездных документов

Виды сборов и правила их взимания (п.22, 27, 29, 67, 107, 153, 154, 155, 156, 157 Правил перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа на федеральном железнодорожном транспорте). Сбор за объявленную ценность багажа и грузобагажа. Сумма сервисных услуг, взимаемых в вагонах повышенной комфортности. Сбор, взимаемый за доставку проездных документов на дом, в офис. Сборы, взимаемые за предоставление услуг в сервисных центрах.

Порядок возврата пассажирам провозных плат за неиспользованные проездные документы, прерывание поездки.

Страхование пассажиров от несчастных случаев - обязательное и добровольное.

Возврат стоимости абонементных билетов. Другие тарифы и сборы.

Сбор за оказание услуг по оформлению проездного документа непосредственно в поезде пригородного сообщения. Расчет выпадающих доходов. Случаи и порядок возврата стоимости абонементного билета, порядок расчета стоимости возврата.

Отчетность о продаже билетов

Общие положения по учету проездных документов. Порядок снабжения пунктов продажи бланками строгой отчетности, бобинами билетных лент; их хранение и учет.

Учет работы билетного кассира, работающего в пригородных кассах. Составление отчета о продаже пригородных билетов. Отчетный лист продажи билетов в поездах, порядок его заполнения.

Правила составления отчета о продаже катушечных билетов.

Составление отчетов при зонной версии МКТК, при станционной версии МКТК. Составление отчетов о проездных документах, оформленных по ручной технологии. Отчеты о льготных (бесплатных) перевозках.

Получение отчета кассира за смену. Оформление отчета кассира за смену. Оформление книги продажи и пассажирских проездных документов. Порядок заполнения книги продажи пассажирских проездных документов при получении начального и конечного отчетов. Порядок заполнения книги продажи пассажирских проездных документов в случае расхождений и недоразумений при получении отчета кассира. Оформление сдачи выручки денег кассиром за смену. Порядок действия кассира при различных ситуациях, возникающих при получении начального отчета на терминале с МУБ и отключенном от МУБ. Действия кассира в различных ситуациях, возникающих при получении конечного отчета.

Учет и контроль доходных поступлений и составления первичной отчетности по пассажирским перевозкам в дальнем следовании.

Модуль 3 Организация пассажирских перевозок

Классификация пассажирских сообщений, поездов и вагонов. Схема композиция состава поезда.

График и расписание движения поездов пригородного и дальнего сообщения

Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров

Организация сервиса в пассажирских поездах

Модуль 4 Порядок применения контрольно-кассовой техники оформление проездных документов и веб-системы «Инновационная мобильность»

Правила оформления проездных документов с использованием контрольно-кассовой техники ПТК и АРМ – кассира

Модуль 5 Этика и культура речи в деловом общении и профессиональной деятельности

Понятие «общение». Общение в межличностных отношениях. Структура общения. Речь - средство делового общения. Виды и средства общения (вербальные и невербальные). Коммуникативные барьеры в профессиональном общении (установки, стереотипы, идентификация и др.)

Ролевое поведение в деловом общении. Специфика профессионального общения в сфере обслуживания. Принципы и правила ведения диалога. Правила и культура телефонного разговора.

Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскала и «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта.

Стили поведения в конфликтной ситуации. Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации. Типология конфликтных личностей

Понятие конфликта. Причины возникновения конфликтной ситуации. Эскалация «конфликтогенов». Динамика и структура конфликта.

Стили поведения в конфликтной ситуации. Психологические стратегии эффективного выхода из конфликтной ситуации. Эффективное общение и рациональное поведение в конфликтной ситуации. Типология конфликтных личностей.

Особенности обслуживания маломобильных граждан.