



**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)**

**ПРИКАЗ**

9 марта 2022 г.

Москва

№ 108н

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник пассажирских сервисов метрополитена»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник пассажирских сервисов метрополитена».
2. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «9» марта 2022 г. № 108н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник пассажирских сервисов метрополитена

1532

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Предоставление комплекса услуг пассажирам метрополитена».....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация предоставления комплекса услуг пассажирам метрополитена».....	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Разработка и внедрение передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена».....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация разработки и исполнения мероприятий по адаптации станций метрополитена для маломобильных пассажиров».....	15
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	20

### I. Общие сведения

Обеспечение удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями  
(наименование вида профессиональной деятельности)

17.124

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание услуг по информированию и сопровождению пассажиров метрополитена, в том числе маломобильных категорий граждан

Группа занятий:

2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы	4222	Служащие контактных информационных центров
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

49.31.24	Перевозка пассажиров метрополитеном
88.99	Предоставлению прочих социальных услуг без обеспечения проживания, не включенных в другие группировки

(код ОКВЭД<sup>2</sup>) (наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции			
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Предоставление комплекса услуг пассажирам метрополитена	3	Регулировка пассажиропотоков	A/01.3	3
			Сопровождение маломобильных пассажиров и оказание им помощи при передвижении в метрополитене	A/02.3	3
B	Организация предоставления комплекса услуг пассажирам метрополитена	4	Предоставление информационно-справочных услуг гражданам, в том числе пассажирам метрополитена	A/03.3	3
			Организация регулировки пассажиропотоков	B/01.4	4
			Организация сопровождения маломобильных пассажиров и оказания им помощи	B/02.4	4
			Организация предоставления информационно-справочных услуг пассажирам метрополитена	B/03.4	4
C	Разработка и внедрение передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена	5	Выявление, сбор и систематизация информации о потребностях пассажиров метрополитена	C/01.5	5
			Разработка нормативно-технических документов и инструкций по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе с учетом результатов исследований и опыта отечественных и зарубежных организаций городского транспорта	C/02.5	5
D	Организация разработки и исполнения мероприятий по адаптации станций метрополитена для маломобильных пассажиров	6	Разработка технических заданий и проектов договоров на адаптацию станций метрополитена для маломобильных пассажиров	D/01.6	6
			Техническое оснащение станций с целью обеспечения доступности для маломобильных пассажиров	D/02.6	6
			Разработка инструкций по использованию специального оборудования при обслуживании маломобильных граждан	D/03.6	6

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление комплекса услуг пассажирам метрополитена	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Инспектор по обслуживанию пассажиров метрополитена Консультант по обслуживанию пассажиров метрополитена Дежурный по обслуживанию пассажиров метрополитена
--	---

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР <sup>3</sup>	21237	Дежурный по обслуживанию пассажиров

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Регулировка пассажиропотоков	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оперативное информирование пассажиров метрополитена об изменении графика движения поездов
	Оперативное информирование пассажиров метрополитена об изменении режима работы станций
	Оперативное информирование пассажиров метрополитена о ремонтных работах, производимых на станциях, в вестибюлях, переходах метрополитена
	Оперативное информирование пассажиров метрополитена о закрытии

	станций
	Предоставление информации о порядке передвижения пассажиров в метрополитене и городском транспорте
Необходимые умения	Пользоваться оперативной информацией
	Воспроизводить дикторские объявления
	Пользоваться техникой, предназначенной для передачи оперативной информации и дикторских объявлений
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о случаях изменения графика движения поездов
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о случаях изменения режима работы станций
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о ремонтных работах, производимых на станциях, в вестибюлях, переходах метрополитена
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о способах передвижения пассажиров в метрополитене и городском транспорте
	Требования к информированию пассажиров на станциях метрополитена и в межстанционных переходах в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей	
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Сопровождение маломобильных пассажиров и оказание им помощи при передвижении в метрополитене	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оказание помощи маломобильным пассажирам по передвижению в метрополитене
	Оказание помощи детским организованным группам по передвижению в метрополитене
	Предоставление информации о порядке передвижения маломобильных пассажиров и детских организованных групп в метрополитене
Необходимые умения	Пользоваться специальным оборудованием, предназначенным для передвижения инвалидов
	Использовать мобильный лестничный подъемник при сопровождении

	инвалидов-колясочников
	Сопровождать инвалидов с проблемами зрения
	Сопровождать маломобильных пассажиров, в том числе детей-инвалидов, с нарушением опорно-двигательного аппарата, используя кресла-коляски
	Сопровождать организованные группы детей
	Сопровождать родителей с детьми (в том числе с детьми в детских колясках)
	Предоставлять информацию о порядке передвижения маломобильных пассажиров и детских организованных групп в метрополитене
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Виды специального оборудования для инвалидов, имеющегося в распоряжении метрополитена
	Порядок передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Порядок передвижения детских организованных групп в метрополитене
	Особенности сопровождения инвалидов с проблемами зрения
	Особенности общения с инвалидами по слуху
	Особенности общения с людьми с проблемами речи
	Схема метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Предоставление информационно-справочных услуг гражданам, в том числе пассажирам метрополитена	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Консультирование пассажиров метрополитена на информационно-справочных стойках по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Предоставление информации по телефону о работе городского

	транспорта и метрополитена Предоставление пассажирам информации о правилах пользования метрополитеном
Необходимые умения	Пользоваться оперативной информацией о работе метрополитена Объяснять пассажирам правила пользования метрополитеном Излагать информацию Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Маршруты городского наземного транспорта Английский язык (начальный или средний уровень) Схема метрополитена Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация предоставления комплекса услуг пассажирам метрополитена	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Старший инспектор по обслуживанию пассажиров метрополитена Старший консультант по обслуживанию пассажиров метрополитена Старший дежурный по обслуживанию пассажиров метрополитена
--	---

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих или Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	Не менее шести месяцев в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями, для прошедших профессиональное обучение
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
------------------------	-----	--



ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР	26541	Специалист

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация регулировки пассажиропотоков	Код	В/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Инструктирование персонала подразделения по вопросам своевременного информирования пассажиров в связи с изменениями в работе метрополитена
	Проведение тренировочных занятий с персоналом по повышению качества информирования пассажиров метрополитена
	Контроль своевременного информирования персоналом пассажиров об изменениях в работе метрополитена
	Контроль исправности и работоспособности оргтехники, устройств служебной связи, средств оповещения
Необходимые умения	Координировать действия персонала по обслуживанию пассажиров
	Проводить инструктажи и тренировочные занятия, в том числе с использованием информационных технологий
	Пользоваться оперативной информацией о работе метрополитена
	Разрабатывать служебные задания персоналу и определять ресурсы для их выполнения
	Осуществлять текущий контроль выполнения служебных заданий персоналом
	Принимать решения в нестандартных ситуациях
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Определять неисправность оргтехники, устройств служебной связи и средств оповещения
	Составлять заявку на ремонт или замену оргтехники, устройств служебной связи и средств оповещения
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей	
Необходимые знания	Методы обучения персонала
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации об изменении графика движения поездов
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации об изменении режима работы станций
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о ремонтных работах, производимых на станциях, в вестибюлях,

	переходах метрополитена
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о способах передвижения пассажиров в метрополитене и городском транспорте
	Требования к информированию пассажиров на станциях метрополитена и межстанционных переходах в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Правила пользования оргтехникой, устройствами служебной связи и средствами оповещения
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Организация сопровождения маломобильных пассажиров и оказания им помощи	Код	В/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Проведение с персоналом тренировочных занятий по повышению качества обслуживания маломобильных пассажиров
	Инструктирование персонала по вопросам выполнения требований к обслуживанию маломобильных пассажиров
	Координирование обслуживания персоналом маломобильных пассажиров в зависимости от изменения пассажиропотока
	Контроль деятельности персонала, занимающегося помощью маломобильным пассажирам, а также детским организованным группам и их сопровождением
	Анализ данных, полученных в результате контроля действий персонала по обслуживанию маломобильных пассажиров
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля работ по обслуживанию маломобильных пассажиров
	Подготовка предложений по повышению качества обслуживания маломобильных пассажиров
Необходимые умения	Проводить инструктажи и тренировочные занятия, в том числе с использованием информационных технологий
	Пользоваться специальным оборудованием, предназначенным для передвижения инвалидов
	Использовать мобильный лестничный подъемник при сопровождении инвалидов-колясочников
	Сопровождать инвалидов с проблемами зрения

	Сопровождать маломобильных пассажиров, в том числе детей-инвалидов, с нарушением опорно-двигательного аппарата, используя кресла-коляски
	Сопровождать организованные группы детей
	Сопровождать родителей с детьми (в том числе с детьми в детских колясках)
	Предоставлять информацию о порядке передвижения маломобильных пассажиров и детских организованных групп в метрополитене
	Координировать работу персонала по обслуживанию пассажиров
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Разрабатывать служебные задания персоналу и определять ресурсы для их выполнения
	Осуществлять текущий контроль выполнения служебных заданий персоналом
	Анализировать информацию
	Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде
	Определять неисправность оборудования, предназначенного для передвижения маломобильных пассажиров
	Принимать решения в нестандартных ситуациях
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Методы обучения персонала
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Виды специального оборудования для инвалидов, имеющегося в распоряжении метрополитена
	Порядок передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Порядок передвижения детских организованных групп в метрополитене
	Особенности сопровождения инвалидов с проблемами зрения
	Особенности общения с инвалидами по слуху
	Особенности общения с людьми с проблемами речи
	Порядок оформления отчетной документации
	Схема метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

## 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Организация предоставления информационно-справочных услуг пассажирам метрополитена	Код	В/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Инструктирование персонала по предоставлению пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Контроль предоставления пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля работ по предоставлению пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Подготовка предложений по повышению качества предоставления пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
Необходимые умения	Проводить инструктажи и тренировочные занятия, в том числе с использованием информационных технологий
	Пользоваться оперативной информацией о работе метрополитена
	Объяснять пассажирам правила пользования метрополитеном
	Излагать информацию
	Координировать работу персонала по обслуживанию пассажиров
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Разрабатывать служебные задания персоналу и определять ресурсы для их выполнения
	Осуществлять текущий контроль выполнения служебных заданий персоналом
	Анализировать информацию
	Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде
	Принимать решения в нестандартных ситуациях
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Необходимые знания	Методы обучения персонала
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Маршруты городского наземного транспорта
	Порядок оформления отчетной документации
	Английский язык (начальный или средний уровень)
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей

	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Разработка и внедрение передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена	Код	С	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Специалист
--	------------

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями или Среднее профессиональное образование (непрофильное) – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
ОКПДТР	26541	Специалист
ОКСО <sup>4</sup>	2.23.02.01	Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)

## 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Выявление, сбор и систематизация информации о потребностях пассажиров метрополитена		Код	C/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Оценка актуальности информации, предоставляемой пассажирам метрополитена					
	Оценка способов доставки информации пассажирам метрополитена					
	Оценка качества услуг, предоставляемых пассажирам метрополитена					
	Выявление потребительских предпочтений пассажиров метрополитена					
	Взаимодействие с транспортными организациями города по вопросам обслуживания пассажиров					
	Подготовка предложений по улучшению существующих и вводу новых услуг метрополитена					
Необходимые умения	Осуществлять сбор информации					
	Анализировать информацию					
	Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде					
	Оценивать актуальность информации, предоставляемой пассажирам метрополитена					
	Оценивать качество услуг, предоставляемых пассажирам метрополитена					
	Выявлять потребительские предпочтения пассажиров метрополитена					
	Осуществлять деловые коммуникации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий					
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей					
Необходимые знания	Способы доставки информации пассажирам метрополитена					
	Порядок оформления отчетной документации					
	Услуги, предоставляемые пассажирам метрополитена					
	Потребительские предпочтения пассажиров метрополитена					
	Специфика работы различных организаций города					
	Требования к структуре и оформлению нормативно-технических документов					
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей					
	Структура метрополитена					
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей					
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей					
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях					
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей					
Другие характеристики	-					

## 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Разработка нормативно-технических документов и инструкций по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе с учетом результатов исследований и опыта отечественных и зарубежных организаций городского транспорта	Код	С/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта
Трудовые действия	<p>Взаимодействие с отечественными и зарубежными организациями городского транспорта с целью обмена опытом обслуживания пассажиров</p> <p>Сбор, обработка, анализ и обобщение передового опыта в области обслуживания пассажиров городского транспорта, в том числе метрополитенов</p> <p>Сбор, обработка, анализ и обобщение результатов экспериментов и исследований в области обслуживания пассажиров городского транспорта, в том числе метрополитенов</p> <p>Подготовка предложений по повышению качества обслуживания пассажиров метрополитена на основе анализа применяемых практик</p> <p>Разработка организационно-распорядительной документации</p> <p>Подготовка предложений по корректировке нормативно-технических документов и инструкций по обслуживанию пассажиров метрополитена</p>				
Необходимые умения	<p>Осуществлять деловые коммуникации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий</p> <p>Взаимодействовать с отечественными и зарубежными организациями городского транспорта по вопросам обмена опытом обслуживания пассажиров</p> <p>Определять объект исследования, выявлять потребность в исследовании</p> <p>Осуществлять сбор информации</p> <p>Анализировать информацию</p> <p>Разрабатывать рекомендации по повышению качества обслуживания пассажиров метрополитена</p> <p>Составлять организационно-распорядительную документацию, в том числе положения и регламенты</p> <p>Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей</p> <p>Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей</p>				
Необходимые знания	<p>Английский язык (средний или продвинутый уровень)</p> <p>Порядок взаимодействия с зарубежными организациями городского транспорта по вопросам обмена опытом обслуживания пассажиров метрополитенов</p> <p>Алгоритм проведения аналитических исследований</p> <p>Требования к структуре и оформлению нормативно-технических документов</p>				

	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Структура метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация разработки и исполнения мероприятий по адаптации станций метрополитена для маломобильных пассажиров	Код	D	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Главный специалист Ведущий специалист Ведущий инженер
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки специалистов среднего звена и дополнительное профессиональное образование в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями или Высшее образование – бакалавриат или Высшее образование (непрофильное) – бакалавриат и дополнительное профессиональное образование – программы профессиональной переподготовки в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями
Требования к опыту практической работы	Не менее одного года в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями, при наличии высшего образования Не менее двух лет в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями, при наличии среднего профессионального образования
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-



## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы
ЕКС <sup>5</sup>	-	Инженер
ОКПДТР	22446	Инженер
	26541	Специалист
ОКСО	2.27.03.03	Системный анализ и управление

## 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Разработка технических заданий и проектов договоров на адаптацию станций метрополитена для маломобильных пассажиров	Код	D/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Определение возможностей специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Формирование технических требований к специальному оборудованию, предназначенному для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Определение экономических показателей специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Определение стадий и этапов разработки, производства, поставки, установки специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Контроль качества и своевременности исполнения обязательств по договорам
	Установление порядка приемки специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
Необходимые умения	Определять возможности специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Формулировать технические требования к специальному оборудованию, предназначенному для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Оценивать экономические показатели специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Осуществлять контроль и надзор на всех этапах исполнения контрагентами обязательств по договорам

	Разрабатывать технические задания к проектам договоров
	Осуществлять деловые коммуникации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Технические требования к специальному оборудованию, предназначенному для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Технико-экономические показатели специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Стадии и этапы разработки, поставки и установки специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Требования к размещению специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Порядок исполнения обязательств по договорам
	Порядок приемки специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Характеристики доступной среды для инвалидов
	Межгосударственные стандарты разработки технических заданий
	Требования к структуре и оформлению нормативно-технических документов
	Нормативно-технические и руководящие документы по выполнению договорной работы
	Структура метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы, своды правил и государственные стандарты по обеспечению доступности инфраструктуры метрополитена для инвалидов и маломобильных групп населения
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Техническое оснащение станций с целью обеспечения доступности для маломобильных пассажиров	Код	D/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Анализ существующих планов размещения специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, и технического оснащения с целью выявления недостатков
	Оценка имеющихся площадей для размещения специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Схематичное отображение вариантов размещения специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, на плане-схеме
	Оценка безопасности размещения специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, с использованием плана-схемы
Необходимые умения	Осуществлять сбор информации
	Анализировать информацию
	Рассматривать и представлять заключения на проектную и рабочую документацию по обеспечению доступности инфраструктуры метрополитена для маломобильных групп населения
	Разрабатывать и согласовывать методические документы по вопросам обеспечения доступности
	Разрабатывать решения по повышению уровня доступности инфраструктуры метрополитена, эффективности технологического процесса с использованием специального оборудования и технических средств
	Получать информацию из электронных источников, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»
	Анализировать планы размещения оборудования и технического оснащения
	Оценивать площади с целью размещения специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Технические требования к специальному оборудованию, предназначенному для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Требования к размещению специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями

	Требования к структуре и оформлению нормативно-технических документов
	Способы размещения специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Структура метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы, своды правил и государственные стандарты по обеспечению доступности инфраструктуры метрополитена для инвалидов и маломобильных групп населения
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Разработка инструкций по использованию специального оборудования при обслуживании маломобильных граждан	Код	D/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Анализ соответствия технической документации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, требованиям метрополитена
	Подготовка проектов инструкций по обслуживанию маломобильных граждан с использованием специального оборудования
	Разработка документации по технической эксплуатации специального оборудования метрополитена
	Контроль актуальности инструкций по обслуживанию маломобильных граждан с использованием специального оборудования
Необходимые умения	Производить анализ соответствия технической документации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, требованиям метрополитена
	Составлять организационно-распорядительную документацию, в том числе положения и регламенты
	Осуществлять деловые коммуникации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Порядок ведения технической и отчетной документации по эксплуатации специального оборудования, в том числе в электронном

	виде
	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Технические требования к специальному оборудованию, предназначенному для передвижения людей с ограниченными возможностями
	Характеристики доступной среды для инвалидов
	Межгосударственные стандарты разработки документации
	Требования к структуре и оформлению нормативно-технических документов
	Порядок передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Структура метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы, своды правил и государственные стандарты по обеспечению доступности инфраструктуры метрополитена для инвалидов и маломобильных групп населения
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

#### IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

Международная Ассоциация «Метро», город Москва	
Председатель совета	Козловский Виктор Николаевич

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ГУП «Московский метрополитен», город Москва
---	---

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

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

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

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

<sup>5</sup> Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.