



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ЗАРЕГИСТРИРОВАНО**

Регистрационный № 77887

от 15 апреля 2024 г.

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

**ПРИКАЗ**

*11 марта 2024 г.*

Москва

№ 100Н

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник по организации обслуживания пассажиров железнодорожного  
транспорта»**

В соответствии с пунктом 20 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 10 апреля 2023 г. № 580, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник по организации обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта».

2. Признать утратившим силу приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2020 г. № 641н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 20 октября 2020 г., регистрационный № 60472).

3. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2024 г. и действует до 1 сентября 2030 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «*11 марта*» 2024 г. № *100/н*

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник по организации обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта

935

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) .....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Организация обслуживания пассажиров и посетителей транспортно-пересадочного узла».....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены» .	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью транспортно-пересадочного узла, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)» .....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью транспортно-пересадочного узла, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)».....	19
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	27

### I. Общие сведения

Организация обслуживания пассажиров железнодорожного транспорта  
(наименование вида профессиональной деятельности)

17.048

код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей транспортно-пересадочного узла (далее – ТПУ), железнодорожного вокзала и железнодорожного вокзального комплекса

Группа занятий:

1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте	4323	Служащие по транспортным перевозкам
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(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
А	Организация обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ	4	Обслуживание пассажиров и посетителей ТПУ	A/01.4	4
			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ	A/02.4	4
В	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	5	Организация обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	B/01.5	5
			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	B/02.5	5
С	Руководство деятельностью ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	6	Организация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	C/01.6	6
			Координация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	C/02.6	6
D	Руководство деятельностью ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса (1-го класса)	7	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	C/03.6	6
			Организация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	D/01.7	7
D	Координация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса (1-го класса)	7	Координация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	D/02.7	7

			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)	D/03.7	7
--	--	--	--	--------	---

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ		Код	A	Уровень квалификации	4
Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный транспортно-пересадочного узла					
Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих					
Требования к опыту практической работы	-					
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров <sup>3</sup>					
Другие характеристики	-					

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Обслуживание пассажиров и посетителей ТПУ		Код	A/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала			
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта	
Трудовые действия	Актуализация информации, размещенной на информационных носителях (электронном табло, системе автоматического информирования пассажиров, связи) ТПУ для своевременного и актуального визуального информирования его пассажиров и посетителей					
	Оперативное информирование пассажиров и посетителей ТПУ о времени фактического прибытия (отправления) пассажирских и пригородных					

	поездов в случае наличия сбоя в графике движения поездов или отказа системы автоматического информирования пассажиров
	Оформление актов о забытых в ТПУ пассажирами и посетителями вещах для их последующей передачи на склад забытых вещей
	Проведение осмотра залов ТПУ с принятием мер по выявленным нарушениям требований к санитарному состоянию помещений, содержанию оборудования и с последующим информированием о них непосредственного руководителя
	Оказание помощи пассажирам и посетителям ТПУ при покупке проездных и перевозочных документов с учетом режима работы билетных касс с целью сокращения времени ожидания при оформлении и продаже проездных и перевозочных документов
	Сопровождение пассажиров и посетителей ТПУ на пассажирские платформы, по территории ТПУ, их размещение в залах ожидания
	Ведение документации по обслуживанию пассажиров и посетителей ТПУ, в том числе в автоматизированной системе
Необходимые умения	Осуществлять сбор, сортировку, анализ и оценку информации, размещаемой на электронных носителях (электронном табло, системе автоматического информирования пассажиров, связи) ТПУ
	Визуально оценивать санитарное состояние помещений и оборудования ТПУ
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота ТПУ
	Оформлять документацию по обслуживанию пассажиров и посетителей ТПУ, в том числе в автоматизированной системе
	Формировать условия, обеспечивающие повышение профессионального мастерства, культурно-технического и общеобразовательного уровня работников железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса)
	Применять методику организации и поддержания порядка на рабочих местах, устанавливающую требования по повышению качества и производительности труда, снижению потерь рабочего времени, созданию безопасных условий труда работников железнодорожного транспорта, (далее – система 5С) на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного (1-го класса)
	Использовать технологию системы автоматического информирования пассажиров ТПУ с помощью средств звукового и визуального оповещения
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по обслуживанию пассажиров и посетителей ТПУ
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы ТПУ в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном

	транспорте
	Расписание движения пассажирских и пригородных поездов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
	Правила эксплуатации помещений ТПУ
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Технология бережливого производства
	Правила организации разработки и реализации проектов бережливого производства
	Офисное программное обеспечение
	Порядок работы в автоматизированных системах при создании условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей ТПУ
	Порядок оформления документации на ТПУ, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ	Код	A/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории ТПУ
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями ТПУ
	Контроль работы автоматизированных устройств, световых указателей, механизмов и автоматов для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей на территории ТПУ
	Контроль работы системы информирования пассажиров о прибытии, об отправлении и о подаче к месту посадки пассажирских и пригородных поездов на территории ТПУ
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории ТПУ при возникновении чрезвычайных происшествий, угрозах совершения террористических актов и массовых беспорядках на территории ТПУ
	Проверка санитарного состояния залов и служебных помещений ТПУ
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ

	Визуально оценивать санитарное состояние помещений и оборудования ТПУ
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе
	Технологический процесс работы ТПУ в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования к обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта на ТПУ в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при контроле качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ
	Офисное программное обеспечение
	Порядок оформления документации на ТПУ, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции	
Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции	
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	В	Уровень квалификации	5
--------------	--	-----	---	----------------------	---



Происхождение  
обобщенной трудовой  
функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала
Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при оперативном руководстве деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКСО <sup>4</sup>	2.23.01.01	Оператор транспортного терминала

#### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	В/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	---	---

Происхождение трудовой  
функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений железнодорожного вокзала в течение смены (камер хранения ручной клади, сервисных центров, справочного бюро, комнат отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка, пунктов питания)
	Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале в течение смены
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала

	Работа в составе комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала
	Проведение осмотра помещений железнодорожного вокзала
	Ведение документации по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Принимать решения по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены
	Анализировать данные, связанные с организацией обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзала
	Использовать технологию системы автоматического информирования пассажиров железнодорожного вокзала с помощью средств звукового и визуального оповещения
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Формировать условия, обеспечивающие повышение профессионального мастерства, культурно-технического и общеобразовательного уровня работников железнодорожного вокзала
	Применять методику организации и поддержания порядка на рабочих местах железнодорожного вокзала по системе 5С
	Оформлять документацию по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Тарифные руководства, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом
	Расписание движения пассажирских и пригородных поездов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах

	железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Технология бережливого производства
	Правила организации разработки и реализации проектов бережливого производства
	Офисное программное обеспечение
	Порядок работы в автоматизированных системах при организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	В/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
----------	---	---------------------------	--	--

Код оригинала      Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории железнодорожного вокзала
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Контроль работы автоматизированных устройств, световых указателей, механизмов и автоматов для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей на территории железнодорожного вокзала
	Контроль работы системы информирования пассажиров о прибытии, об отправлении и о подаче к месту посадки пассажирских и пригородных поездов на территории железнодорожного вокзала
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала
	Проверка выполнения подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, технологического процесса работы железнодорожного вокзала
	Контроль работы автоматизированных устройств, машин, механизмов и аппаратов по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала

	вокзала
	Проверка соблюдения норм расхода материалов подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Проверка санитарного состояния кассовых залов и залов ожидания, комнат отдыха пассажиров и служебных помещений железнодорожного вокзала
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Визуально оценивать санитарное состояние помещений и оборудования железнодорожного вокзала
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Принимать решения по исправлению нарушений санитарно-технического содержания железнодорожного вокзала
	Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования к обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при контроле качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Офисное программное обеспечение
Правила пользования автоматизированными устройствами, машинами, механизмами и аппаратами по обслуживанию пассажиров на территории	

	железнодорожного вокзала
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.3. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство деятельностью ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	Код	С	Уровень квалификации	6
--------------	---	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Начальник железнодорожного вокзала Начальник транспортно-пересадочного узла
--	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – бакалавриат
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы на должностях по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКПДТР <sup>5</sup>	24452	Начальник вокзала
ОКСО	2.08.03.01	Строительство
	2.23.03.01	Технология транспортных процессов
	5.38.03.01	Экономика
	5.43.03.01	Сервис

## 3.3.1. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	Код	C/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с определением ключевых параметров его развития
	Проведение анализа производственно-финансовой деятельности ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), и каждого его подразделения с разработкой предложений по повышению качества обслуживания пассажиров и посетителей
	Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), на основе внедрения новых информационно-коммуникационных технологий, оборудования и передовых методов труда
	Утверждение режимов труда и отдыха с учетом изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, в праздничные и предпраздничные дни, неравномерности загрузки работников смен и участков ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Принятие мер по улучшению условий труда и отдыха, предупреждению производственного травматизма работников ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Проведение инструктажей и технической учебы с работниками подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Разработка мероприятий, регламентирующих порядок действий при возникновении чрезвычайных происшествий, угрозах совершения террористических актов и массовых беспорядках на территории ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Разработка локальных нормативных актов по транспортной безопасности на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Выработка организационных решений для создания благоприятных условий труда, повышения организационно-технической культуры производства, рационального использования рабочего времени и производственного оборудования на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Контроль выполнения организационных решений для создания благоприятных условий труда, повышения организационно-технической культуры производства, рационального использования рабочего времени и производственного оборудования на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)

	Ведение документации по организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в том числе в автоматизированной системе
Необходимые умения	Планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников при организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Оказывать необходимую методическую помощь в работе по обслуживанию пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении
	Анализировать данные, связанные с организацией деятельности ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Формировать условия, обеспечивающие повышение профессионального мастерства, культурно-технического и общеобразовательного уровня работников ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Применять методику организации и поддержания порядка на рабочих местах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), по системе 5С
	Применять методические рекомендации по изучению затрат рабочего времени работников ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
Оформлять документацию по организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в том числе в автоматизированной системе	
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа

Технологический процесс работы на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
Стандарт качества услуг, предоставляемых на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
Схема железнодорожной транспортной сети
Расписание движения пассажирских и пригородных поездов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
Правила эксплуатации помещений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
Порядок организации текущего содержания и ремонта, обслуживания зданий и сооружений, инженерных сетей, систем и оборудования ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
Требования к обеспечению транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
Порядок работы в автоматизированных системах при организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
Порядок работы инженерных систем жизнеобеспечения ТПУ, вокзального комплекса: систем энергоснабжения, водоснабжения и водоотведения, отопления, кондиционирования, систем диспетчеризации инженерного оборудования
Правила построения, функционирования и оценки системы управления качеством
Технология бережливого производства
Правила организации разработки и реализации проектов бережливого производства
Офисное программное обеспечение
Порядок оформления документации на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса), в том числе в автоматизированной системе
Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в



	части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.3.2. Трудовая функция

Наименование	Координация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	Код	С/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Координирование деятельности исполнителей, ответственных за расширение сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Контроль выполнения договорных обязательств подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении
	Проверка санитарно-технического содержания помещений, предназначенных для деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Принимать решения по координации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Анализировать данные, связанные с соблюдением требований локальных нормативных актов подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по координации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Технологический процесс работы ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение трудовой функции

	Стандарт качества услуг, предоставляемых на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Требования нормативных правовых актов, регулирующих ведение договорной работы, порядок заключения, сопровождения и согласования договоров аренды, в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила эксплуатации помещений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Требования коммерческого взаимодействия и договорных отношений сторон в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования к обеспечению безопасности пассажиров и посетителей на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Порядок заключения и выполнения договоров в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при координации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Порядок оформления документации на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса), в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.3.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)	Код	C/03.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	<p>Оценка качества выполнения работ по расширению сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проверка выполнения планов экономического и социального развития на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проведение приема пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками ТПУ, вокзального комплекса</p> <p>Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проверка санитарно-технического содержания помещений и территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Контроль выполнения мероприятий по подготовке к летним пассажирским перевозкам и работе в зимних условиях подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с последующим их анализом</p> <p>Контроль обеспечения безопасности пассажиров в помещениях и на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Контроль обеспечения материальными ресурсами, инвентарем, инструментом, средствами индивидуальной защиты и документацией подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проведение в составе комиссии санитарно-технического осмотра помещений и территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p>
Необходимые умения	<p>Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей с принятием решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Принимать решения в случае нарушений правил санитарно-технического содержания помещений и территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений</p> <p>Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)</p> <p>Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой</p>

Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса)
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования к обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса), в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при контроле качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного (1-го класса)
	Порядок оформления документации на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного (1-го класса), в том числе в автоматизированной системе
	Офисное программное обеспечение
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции	
Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции	
Другие характеристики	-

### 3.4. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Руководство деятельностью ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)	Код	D	Уровень квалификации	7
--------------	--	-----	---	----------------------	---

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

Возможные наименования должностей, профессий	Начальник железнодорожного вокзала Начальник транспортно-пересадочного узла
--	--

Требования к образованию и обучению	Высшее образование – магистратура или специалитет
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы на должностях по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров
Другие характеристики	Рекомендовано дополнительное профессиональное образование – программы повышения квалификации по профилю деятельности

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте
ОКПДТР	24452	Начальник вокзала
ОКСО	2.08.04.01	Строительство
	2.23.04.01	Технология транспортных процессов
	5.38.04.01	Экономика
	5.43.04.01	Сервис
	2.23.05.03	Подвижной состав железных дорог
	2.23.05.04	Эксплуатация железных дорог
	5.38.05.01	Экономическая безопасность

## 3.4.1. Трудовая функция

Наименование	Организация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении	Код	D/01.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) с определением ключевых параметров его развития
-------------------	--

	<p>Проведение анализа производственно-финансовой деятельности ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) и каждого его подразделения с разработкой предложений по повышению качества обслуживания пассажиров и посетителей</p> <p>Разработка предложений по совершенствованию производственно-хозяйственной деятельности ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) на основе внедрения новых информационно-коммуникационных технологий, оборудования и передовых методов труда</p> <p>Утверждение режимов труда и отдыха с учетом изменения пассажиропотока в период летних и зимних пассажирских перевозок, в праздничные и предпраздничные дни, неравномерности загрузки работников смен и участков ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Принятие мер по улучшению условий труда и отдыха, предупреждению производственного травматизма работников ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проведение инструктажей и технической учебы с работниками подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении</p> <p>Разработка мероприятий по повышению эффективности работы ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Разработка мероприятий, регламентирующих порядок действий при возникновении чрезвычайных происшествий, угрозах совершения террористических актов и массовых беспорядках на территории ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)</p> <p>Разработка локальных нормативных актов по транспортной безопасности на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)</p> <p>Разработка регламента взаимодействия со смежными подразделениями, осуществляющими свою деятельность на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Выработка организационных решений для создания благоприятных условий труда, повышения организационно-технической культуры производства, рационального использования рабочего времени и производственного оборудования на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)</p> <p>Контроль выполнения организационных решений для создания благоприятных условий труда, повышения организационно-технической культуры производства, рационального использования рабочего времени и производственного оборудования на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)</p> <p>Ведение документации по организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в том числе в автоматизированной системе</p>
Необходимые умения	<p>Планировать собственную деятельность и деятельность подчиненных работников при организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении</p> <p>Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящимися в</p>

	<p>непосредственном подчинении</p> <p>Оказывать необходимую методическую помощь в работе по обслуживанию пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Анализировать данные, связанные с организацией деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой</p> <p>Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Формировать условия, обеспечивающие повышение профессионального мастерства, культурно-технического и общеобразовательного уровня работников ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Применять методику организации и поддержания порядка на рабочих местах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) по системе 5С</p> <p>Применять методические рекомендации по изучению затрат рабочего времени работников ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Оформлять документацию по организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении, в том числе в автоматизированной системе</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении</p> <p>Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом</p> <p>Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа</p> <p>Технологический процесс работы ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)</p> <p>Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте</p> <p>Схема железнодорожной транспортной сети</p> <p>Расписание движения пассажирских и пригородных поездов в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции</p> <p>Правила эксплуатации помещений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Порядок организации текущего содержания и ремонта, обслуживания зданий и сооружений, инженерных сетей, систем и оборудования ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p>

	Требования к обеспечению транспортной безопасности объектов транспортной инфраструктуры в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Порядок расследования и учета несчастных случаев, связанных с производством, на железнодорожном транспорте
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Экономика, организация производства, труда и управления на железнодорожном транспорте в объеме, необходимом для выполнения трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при организации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), находящихся в непосредственном подчинении
	Порядок работы инженерных систем жизнеобеспечения вокзального комплекса: систем энергоснабжения, водоснабжения и водоотведения, отопления, кондиционирования, систем диспетчеризации инженерного оборудования
	Правила построения, функционирования и оценки системы управления качеством
	Технология бережливого производства
	Правила организации разработки и реализации проектов бережливого производства
	Офисное программное обеспечение
	Порядок оформления документации на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса), в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.4.2. Трудовая функция

Наименование	Координация деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении	Код	D/02.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---



Происхождение трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Координирование деятельности исполнителей, ответственных за расширение сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Контроль выполнения договорных обязательств подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении
	Проверка соблюдения требований локальных нормативных актов подразделениями, не находящимися в непосредственном подчинении, в помещениях и на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Контроль взаимодействия с подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении, для обеспечения транспортной безопасности на территории ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Проверка санитарно-технического содержания помещений, предназначенных для деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Принимать решения по координации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Анализировать данные, связанные с соблюдением требований локальных нормативных актов подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по координации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Технологический процесс работы ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Требования нормативных правовых актов, регулирующих ведение договорной работы, порядок заключения, сопровождения и согласования

	договоров аренды, в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила эксплуатации помещений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Требования коммерческого взаимодействия и договорных отношений сторон в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования к обеспечению безопасности пассажиров и посетителей на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Порядок заключения и выполнения договоров в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при координации деятельности подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), не находящихся в непосредственном подчинении
	Порядок оформления документации на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса), в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

### 3.4.3. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)	Код	D/03.7	Уровень (подуровень) квалификации	7
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

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

Трудовые действия	Оценка качества выполнения работ по расширению сферы услуг, оказываемых пассажирам и посетителям в подразделениях железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Проверка выполнения планов экономического и социального развития на

	<p>железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)</p> <p>Проведение приема пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) с разработкой мер по недопущению снижения качества обслуживания пассажиров и посетителей работниками ТПУ, вокзального комплекса</p> <p>Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проверка санитарно-технического содержания помещений и территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Контроль выполнения мероприятий по подготовке к летним пассажирским перевозкам и работе в зимних условиях подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса) с последующим их анализом</p> <p>Контроль обеспечения безопасности пассажиров в помещениях и на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Контроль обеспечения материальными ресурсами, инвентарем, инструментом, средствами индивидуальной защиты и документацией подразделений ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Проведение в составе комиссии санитарно-технического осмотра помещений и территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p>
Необходимые умения	<p>Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей с принятием решений в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Принимать решения в случае нарушений правил санитарно-технического содержания помещений и территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса), с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений</p> <p>Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Пользоваться автоматизированными инженерными системами ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой</p>
Необходимые знания	<p>Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)</p> <p>Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом</p> <p>Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа</p> <p>Технологический процесс работы ТПУ, железнодорожного вокзального</p>

	комплекса внеклассного (1-го класса) в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса)
	Правила технической эксплуатации железных дорог в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования к обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность ТПУ, железнодорожного транспорта в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Законодательство Российской Федерации о транспортной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Трудовое законодательство Российской Федерации в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса): видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при контроле качества обслуживания пассажиров и посетителей ТПУ, железнодорожного вокзального комплекса внеклассного (1-го класса)
	Порядок оформления документации на ТПУ, железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном (1-го класса), в том числе в автоматизированной системе
	Офисное программное обеспечение
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Санитарные нормы и правила в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности в части, регламентирующей выполнение трудовой функции
Другие характеристики	-

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

##### 4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», город Москва
Директор Калашников Михаил Юрьевич

##### 4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России, город Москва
---	---

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

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

<sup>3</sup> Приказ Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62278), действует до 1 апреля 2027 г.; приказ Минздрава России от 28 января 2021 г. № 29н «Об утверждении Порядка проведения обязательных

предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62277) с изменениями, внесенными приказом Минздрава России от 1 февраля 2022 г. № 44н (зарегистрирован Минюстом России 9 февраля 2022 г., регистрационный № 67206), действует до 1 апреля 2027 г.

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

<sup>5</sup> Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.