

Конкурсное задание



Компетенция

«Проводник пассажирского вагона»

Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:

1. Введение
2. Формы участия в конкурсе
3. Задание для конкурса
4. Модули задания и необходимое время

Рекомендованное время на выполнение задания: 15,4 часа

ВВЕДЕНИЕ

1.1. Название и описание профессиональной компетенции.

1.1.1. Название профессиональной компетенции: «Проводник пассажирского вагона».

1.1.2. Описание профессиональной компетенции.

В системе железнодорожного транспорта одним из основных видов деятельности являются пассажирские перевозки. На долю пассажирских перевозок приходится около 40% пассажирооборота, выполняемого транспортом общего пользования. Основными задачами железнодорожного транспорта в области пассажирских перевозок являются достижение максимальной эффективности функционирования пассажирского транспорта, обеспечение полного и качественного удовлетворения спроса платежеспособного населения на перевозки с минимальными издержками.

В условиях рыночной экономики усиливается конкурентная борьба между различными видами транспорта за привлечение пассажиропотока. Определяющим фактором в выборе способа передвижения становится уровень качества транспортного обслуживания населения. При этом важная роль в повышении качества пассажирских перевозок и уровня культуры обслуживания пассажиров отводится работникам профессии «Проводник пассажирского вагона» – наиболее массовой рабочей профессии в сфере железнодорожных пассажирских перевозок.

Проводник пассажирского вагона обеспечивает безопасную посадку и высадку пассажиров в вагон, их размещение в соответствии с проездными документами; осуществляет качественное обслуживание пассажиров в пути следования и обеспечивает их безопасность в аварийной обстановке в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами и организационно-распорядительными документами в области пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте. Проводник пассажирского вагона в пути следования следит за техническим и санитарным состоянием вагона, обеспечивает безотказную работу приборов отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха; контролирует соблюдение пассажирами правил проезда и требований пожарной безопасности. При обслуживании пассажиров проводнику пассажирского вагона необходимо соблюдать нормы деловой этики, быть вежливым, внимательным и предупредительным, не допускать возникновения конфликтных ситуаций, оказывать содействие в решении проблем пассажиров, связанных с использованием услугами железнодорожного транспорта.

1.2. Область применения

1.2.1. Каждый Эксперт и Участник обязан ознакомиться с данным Конкурсным заданием.

1.3. Сопроводительная документация

1.3.1. Поскольку данное Конкурсное задание содержит лишь информацию, относящуюся к соответствующей профессиональной компетенции, его необходимо использовать совместно со следующими документами:

- «WorldSkillsRussia», Техническое описание. Проводник пассажирского вагона;
- «WorldSkillsRussia», Правила проведения чемпионата
- Принимающая сторона – Правила техники безопасности и санитарные нормы.

2. ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ

Индивидуальный конкурс.

3. ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА

Содержанием конкурсного задания является обслуживание пассажиров и обеспечение их безопасности в пути следования пассажирского поезда. Участники соревнований получают инструкции по выполнению конкурсного задания. Конкурсное задание имеет несколько модулей, выполняемых последовательно.

Конкурс включает в себя выполнение работ по подготовке пассажирского вагона в рейс, сервисному обслуживанию пассажиров и выполнение практического задания в условиях внештатной ситуации.

Окончательные аспекты критериев оценки уточняются членами жюри. Оценка производится как в отношении работы модулей, так и в отношении процесса выполнения конкурсной работы.

Если участник конкурса не выполняет требования техники безопасности, подвергает опасности себя или других конкурсантов, такой участник может быть отстранен от конкурса.

Время и детали конкурсного задания в зависимости от конкурсных условий могут быть изменены членами жюри.

Конкурсное задание должно выполняться помодульно. Оценка также происходит от модуля к модулю.

4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ

Модули и рекомендованное время на выполнение модулей приведены в таблице 1.

Таблица 1.

№ п.п.	Конкурсное задание	Продолжительность, час
Модуль «А»: «Подготовка пассажирского вагона в рейс» (рекомендованное общее время на выполнение модуля «А» – 8,1 часа (8 часов 6 минут))		
1.	Приёмка пассажирского вагона по техническому состоянию (проверка наличия и исправности оборудования и съёмного инвентаря вагона)	1,6 (1 час 36 минут)

№ п.п.	Конкурсное задание	Продолжительность, час
2.	Проверка технических шкафов, ниш, рундуков, топки котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов	0,75 (45 минут)
3.	Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, в объеме, необходимом для выполнения ремонтных работ	0,75 (45 минут)
4.	Приёмка пассажирского вагона по параметрам качества клиентских услуг (имущество, оснащённость, качество уборки и экипировки)	1,25 (1 час 15 минут)
5.	Подготовка пассажирского вагона к посадке пассажиров (мойка, уборка, экипировка, застил спальных мест)	3 (3 часа)
6.	Экипировка расходными материалами и инвентарём санитарных комнат пассажирского вагона	0,75 (45 минут)
Модуль «В»: «Сервисное обслуживание пассажиров» (рекомендованное общее время на выполнение модуля «В» – 5,75 (5 часов 45 минут))		
1.	Заполнение бланков ЛУ-72, квитанций ВУ-9	1 (1 час)
2.	Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда	0,4 (24 минуты)
3.	Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда по проездному билету	0,4 (24 минуты)
4.	Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда по электронному билету	0,4 (24 минуты)
5.	Обеспечение безопасной посадки маломобильных пассажиров в вагон поезда	0,4 (24 минуты)
6.	Обслуживание пассажиров в поездах	1,55 (1 час 33 минуты)
7.	Порядок действия в конфликтной ситуации при нарушении температурного режима в вагоне	0,4 (24 минуты)
8.	Порядок действия при запрете курения	0,4 (24 минуты)
9.	Порядок действия при запрете распития спиртных напитков	0,4 (24 минуты)
10.	Высадка пассажиров из вагона поезда	0,4 (24 минуты)
Модуль «С»: Выполнение практического задания в условиях внештатной ситуации (рекомендованное общее время на выполнение модуля «С» – 1,55 часа (1 час 33 минуты))		
1.	Оказание первой помощи пострадавшему (при кровотечении)	0,25 (15 минут)
2.	Оказание первой помощи при появлении у пассажира признаков инсульта	0,25 (15 минут)

№ п.п.	Конкурсное задание	Продолжительность, час
3.	Ограждение поезда в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда на участке железнодорожного пути	0,4 (24 минуты)
4.	Ограждение поезда в соответствии с действующими нормативными документами при вынужденной остановке поезда на многопутном перегоне вследствие схода с рельсов	0,4 (24 минуты)
5.	Тушение пожара с использованием огнетушителя	0,25 (15 минут)

Модуль 1 (А): Подготовка пассажирского вагона в рейс

Участнику необходимо: принять пассажирский вагон по техническому состоянию; проверить: технические шкафы, ниши, рундуки, топку котла, туалета и подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов; выявить неисправности, угрожающие безопасности движения поездов (в объёме, необходимом для выполнения ремонтных работ); принять пассажирский вагон по параметрам качества клиентских услуг; экипировать расходными материалами и инвентарём санитарные комнаты пассажирского вагона; подготовить пассажирский вагон к посадке пассажиров.

Модуль считается выполненным после устного доклада участника.

Модуль 2 (В): Сервисное обслуживание пассажиров

Участнику необходимо: заполнить бланк строгой отчетности формы ЛУ-72 и квитанции ВУ-9; самостоятельно оценить свой внешний вид на предмет готовности к исполнению должностных обязанностей; обеспечить безопасную посадку и высадку пассажиров в вагон поезда; обслужить пассажиров в поезде; продемонстрировать порядок действий в возможных конфликтных ситуациях, а также при запрете курения и распития спиртных напитков в вагоне поезда.

Модуль считается выполненным после устного доклада участника.

Модуль 3 (С): Выполнение практического задания в условиях внештатной ситуации

Участнику необходимо продемонстрировать порядок действий при: оказании первой помощи пострадавшему при кровотечении; оказании первой помощи при появлении у пассажира признаков инсульта; ограждении поезда при вынужденной остановке поезда на участке железнодорожного пути и на многопутном перегоне вследствие схода с рельсов; тушении пожара.

Модуль считается выполненным после устного доклада участника.

Задания всех модулей конкурсного задания должны быть выполнены участником в соответствии с требованиями следующих нормативных документов:

1. Федеральный закон от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».

2. Технология работы проводников пассажирских вагонов (с купе для перевозки багажа), утвержденная заместителем Генерального директора ОАО «ФПК» В.В.Мишаниным 4 декабря 2012 г. № ФПК-362.

3. Стандарт СТО ФПК 1.21.003-2014 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК» Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным жестким инвентарем, оборудованием и расходными материалами», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 28 октября 2014 г. № 1243р (с изменениями, внесенными распоряжением АО «ФПК» от 18 ноября 2015 г. № 1433р).

4. Стандарт СТО ФПК 1.21.002-2013 «Стандарт оснащенности вагонов ОАО «ФПК». Требования к оснащенности пассажирских вагонов съемным мягким имуществом», утвержденный распоряжением ОАО «ФПК» от 3 июля 2013 г. № 819р (с изменениями, внесенными распоряжениями ОАО «ФПК» от 26 декабря 2013 г. № 1595р, от 18 июля 2014 г. № 847р и распоряжением АО «ФПК» от 28 апреля 2016 г. № 433р).

5. Стандарт СТО ФПК 1.21.001-2016 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования акционерного общества «Федеральная пассажирская компания. Требования к организации питания», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 5 сентября 2016 г. № 913р.

6. Стандарт СТО ФПК 1.05.006.2015 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования открытого акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания» (с актуальными изменениями и дополнениями на дату проведения чемпионата).

7. Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03, утвержденные Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации – Первым заместителем Министра здравоохранения Российской Федерации Г.Г.Онищенко 3 марта 2003 г. (с изменениями и дополнениями № 1, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Онищенко Г.Г. от 16 апреля 2010 г. № 24, и № 2, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации Онищенко Г.Г. от 16 июня 2010 г. № 68).

8. Регламент действий поездных бригад в случаях возникновения нештатных ситуаций в пути следования пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденный приказом АО «ФПК» от 21 октября 2015 г. № 360 «О мерах по обеспечению безопасности движения в акционерном обществе «Федеральная пассажирская компания».

9. Распоряжение АО «ФПК» от 26 сентября 2016 г. № 985р «О требованиях к организации аудиоинформирования в пассажирских поездах формирования АО «ФПК».

10. Распоряжение АО «ФПК» от 24 июня 2016 г. № 664р «О требованиях к размещению информационных материалов в вагонах пассажирских поездов формирования АО «ФПК».

11. Приказ ОАО «ФПК» от 13 февраля 2015 г. № 43 «О форменной одежде работников АО «ФПК», непосредственно участвующих в организации движения поездов и обслуживании пассажиров».

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

13. Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 21 декабря 2010 г. № 286.

14. Правила пожарной безопасности на железнодорожном транспорте, утвержденные первым заместителем Министра путей сообщения Российской Федерации Э.С. Поддавашкиным 11 ноября 1992 г. № ЦУО-112.

15. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утвержденные приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 19 декабря 2013 г. № 473.

16. Порядок организации работы поездных бригад пассажирских поездов формирования АО «ФПК» в праздничные дни, утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 8 декабря 2014 г. № 1427р.

17. Порядок организации посадки пассажиров с электронными проездными документами (билетами), утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 30 апреля 2015 г. № 542р.

18. Порядок организации поздравления пассажиров при совершении поездки в день рождения в поездах формирования АО «ФПК», утвержденный распоряжением АО «ФПК» от 17 мая 2016 г. № 506р «О предоставлении детских

дорожных наборов пассажирам в возрасте до 5 лет, проезжающим в вагонах повышенной комфортности, и поздравлении пассажиров при совершении поездки в день рождения в поездах формирования АО «ФПК».

19. Книга скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров в пути следования, утвержденная распоряжением АО «ФПК» от 2 мая 2017 г. №382р.

20. Инструкция по сигнализации на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 7 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации).

21. Инструкция по обеспечению пожарной безопасности в вагонах пассажирских поездов АО «ФПК», утвержденная распоряжением АО «ФПК» от 22 марта 2016 г. № 245р.

22. Инструкция по движению поездов и маневровой работе на железнодорожном транспорте Российской Федерации (приложение № 8 к Правилам технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации).

23. Инструкция о порядке действий работников поездной бригады по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность пассажирского поезда, утвержденная распоряжением ОАО «ФПК» от 15 марта 2011 г. № 193р (с изменением, внесенным распоряжением ОАО «ФПК» от 27 декабря 2013 г. № 1616р).