|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ КОМПЕТЕНЦИИ

«ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»

Регионального этапа Чемпионата по профессиональному мастерству «Профессионалы» в 2024 г.

ЮНИОРЫ

2024 г.

Конкурсное задание разработано экспертным сообществом и утверждено Менеджером компетенции, в котором установлены нижеследующие правила и необходимые требования владения профессиональными навыками для участия в соревнованиях по профессиональному мастерству.

**Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:**

[1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ 2](#_Toc124422965)

[1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ 2](#_Toc124422966)

[1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА» 2](#_Toc124422967)

[1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ 7](#_Toc124422968)

[1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ 7](#_Toc124422969)

[1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/вариатив) 9](#_Toc124422970)

[2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ 15](#_Toc124422971)

[2.1. Личный инструмент конкурсанта 15](#_Toc124422972)

[3. Приложения 16](#_Toc124422973)

**ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ СОКРАЩЕНИЯ**

**УКЭБ** – Устройство контроля легитимности электронных билетов.

1. ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИИ

1.1. ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ О ТРЕБОВАНИЯХ КОМПЕТЕНЦИИ

Требования компетенции (ТК) «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА» определяют знания, умения, навыки и трудовые функции, которые лежат в основе наиболее актуальных требований работодателей отрасли.

Целью соревнований по компетенции является демонстрация лучших практик и высокого уровня выполнения работы по соответствующей рабочей специальности или профессии.

Требования компетенции являются руководством для подготовки конкурентоспособных, высококвалифицированных специалистов / рабочих и участия их в конкурсах профессионального мастерства.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний, умений, навыков и трудовых функций осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Требования компетенции разделены на четкие разделы с номерами и заголовками, каждому разделу назначен процент относительной важности, сумма которых составляет 100.

## 1.2. ПЕРЕЧЕНЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ ЗАДАЧ СПЕЦИАЛИСТА ПО КОМПЕТЕНЦИИ «ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА»

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 пользованием услугами железнодорожного транспорта.

*Таблица №1*

**Перечень профессиональных задач специалиста**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Раздел** | **Важность в %** |
| **1** | **Выполнение работ по приемке (сдаче) пассажирского вагона** | **13** |
|  | Специалист должен знать и понимать:  - нормативные документы, регламентирующие деятельность проводника при выполнении своих должностных обязанностей;  - правила проезда пассажиров в пассажирском поезде;  - порядок посадки пассажиров по проездным документам в том числе электронным;  - документы, удостоверяющие личность пассажира;  - правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная). |  |
| Специалист должен уметь:   * оказывать первую доврачебную медицинскую помощь; * отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами; * эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс; * контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности и соблюдать требования санитарных правил при организации пассажирских перевозок; * работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями; * действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций; * соблюдать политику конфиденциальности;   соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг. |
| **2** | **Выявление неисправности, угрожающих безопасности движения поездов** | **20** |
|  | Специалист должен знать и понимать:  - санитарные правила по организации пассажирских перевозок;  - требования правил по охране труда и инструкций по обеспечению пожарной безопасности;  - документы, регламентирующие работу с пассажирами с ограниченными возможностями;  - организационную структуру пассажирского поезда, алгоритмы взаимодействия персонала;  - документооборот (кассовые операции, миграционная политика, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности) используемые при организации пассажирских перевозок; |  |
| Специалист должен уметь:   * поддерживать профессиональные отношения коллегами и потребителями, работать эффективно в команде; * корректно обрабатывать получаемую информацию; * поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам; * сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности; * предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике в поезде; * соблюдать нормы вежливости и этикета при обслуживании пассажиров * проявлять доброжелательность, оказывать * содействие при решении проблем пассажиров;   избегать конфликтных ситуаций при обслуживании пассажиров. |
| **3** | **Подготовка пассажирского вагона к посадке пассажиров** | **13** |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * основные проблемные ситуации, которые могут произойти в процессе работы и подходы к их решению; * принципы, правила и технологии работы с клиентами, и скрипты обслуживания пассажиров; * приемы оказания первой помощи пассажирам; * порядок посадки пассажиров по электронным проездным документам; * технологический цикл обслуживания пассажиров в пассажирских поездах в части подготовки вагона в рейс в зависимости от типа вагона и класса обслуживания. |  |
| Специалист должен уметь:   * предоставлять качественный сервис различным категориям пассажиров; * применять действующие нормативно-правовые акты и организационно распорядительные документы при возникновении внештатных ситуаций; * демонстрировать умение придерживаться установленных принципов, правил, технологии работы с клиентами и скриптов обслуживания в зависимости от сложившейся ситуации; * эффективно справляться со штатными и экстраординарными ситуациями; * выявлять неисправности, угрожающие безопасности движения поездов при приемке вагона в пути следования пассажирского поезда; * пользоваться оборудованием, предназначенным для спасения пассажиров в нештатных и аварийных ситуациях. |
| **4** | **Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования и местного сообщения, в фирменных поездах, в поездах международного сообщения** | **29** |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * наименование, маркировку и перечень продукции реализуемой в пассажирском поезде в зависимости от класса обслуживания; * нормы выдачи расходных материалов и материалов для экипировки пассажирских вагонов в зависимости от класса обслуживания; * перечень сувенирной продукции и дополнительных * услуг, реализуемых в пассажирском поезде;   алгоритмы действий в случае обнаружения посторонних предметов и оставленных вещей и имущества пассажиров.   * кодекс деловой этики, правила делового этикета при обслуживании пассажиров, в том числе маломобильных пассажиров; * способы преодоления барьеров эффективной коммуникации * культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся транзитных регионов, региона отправления и назначения; * особенности межкультурной и меж возрастной коммуникации с пассажирами**.** |  |
| Специалист должен уметь:   * обеспечивать безопасную посадку, высадку пассажиров, их размещение в вагоне в соответствии с проездными документами (билетами); * выполнять операции по безопасному и качественному обслуживанию пассажиров в пути следования в соответствии с действующими стандартами обслуживания; * обеспечивать работу приборов отопления, освещения, вентиляции, холодильных установок и кондиционирования воздуха, обеспечивать необходимое санитарное и техническое состояния вагона в пути следования. |
| **5** | **Обеспечение безопасной посадки и высадки пассажиров, комфортности и безопасности проезда пассажиров в вагоне.** | **25** |
|  | Специалист должен знать и понимать:   * конструкцию пассажирских вагонов различных типов; * основы работы щита управления оборудованием пассажирского вагона; * устройство основные режимы работы отопления и климатической установки пассажирского вагона; * порядок использования основного вспомогательного оборудования вагона; * устройство основные режимы работы устройства контроля легитимности электронных билетов (УКЭБ); * расположение и устройство электрооборудования вагона, порядок его безопасной эксплуатации;   расположение и устройство установки пожарной сигнализации, порядок ее эксплуатации и основные режимы работы. |  |
| Специалист должен уметь:   * ориентироваться в пространстве в зависимости от планировки вагона и выполняемой задачи; * обеспечивать безопасную посадку, высадку пассажиров, их грамотное размещение в зависимости от класса обслуживания и населенности вагона; * считывать показания щита управления оборудованием пассажирского вагона и управлять основными функциями вагонного оборудования; * устанавливать различные режимы работы отопления и климатической установки пассажирского вагона в зависимости от параметров температуры и времени года; * применять основное и вспомогательное оборудование пассажирского вагона при подготовке вагона в рейс и в пути следования пассажирского поезда; * применять устройство контроля легитимности электронных билетов (УКЭБ) при посадке пассажиров и проверке электронных проездных документов; * эффективно использовать электрооборудование вагона, соблюдая правила электробезопасности и охраны труда; * грамотно реагировать на показания установки пожарной сигнализации. |

## 1.3. ТРЕБОВАНИЯ К СХЕМЕ ОЦЕНКИ

Сумма баллов, присуждаемых по каждому аспекту, должна попадать в диапазон баллов, определенных для каждого раздела компетенции, обозначенных в требованиях и указанных в таблице №2.

*Таблица №2*

**Матрица пересчета требований компетенции в критерии оценки**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | **Критерий/Модуль** | | | **Итого баллов за раздел ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |
| **Разделы ТРЕБОВАНИЙ КОМПЕТЕНЦИИ** |  | **A** | **Б** | **В** |  |
| **1** | 6 | 3 | 4 | 13 |
| **2** | 12 | 1 | 7 | 20 |
| **3** | 7 | 3 | 3 | 13 |
| **4** | 3 | 16 | 10 | 29 |
| **5** | 2 | 17 | 6 | 25 |
| **Итого баллов за критерий/модуль** | | 30 | 40 | 30 | 100 |

1.4. СПЕЦИФИКАЦИЯ ОЦЕНКИ КОМПЕТЕНЦИИ

Оценка Конкурсного задания будет основываться на критериях, указанных в таблице №3:

*Таблица №3*

**Оценка конкурсного задания**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Критерий** | | **Методика проверки навыков в критерии** |
| **А** | **Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов** | Выполнение операций по проверке подвагонного оборудования вагона на предмет наличия неисправностей угрожающих безопасности движения поездов в том числе с целью обнаружения подозрительных и посторонних предметов (взрывных устройств). |
| **В** | **Сервисное обслуживание пассажиров** | Выполнение операций, осмотра вагона перед посадкой, посадка пассажиров в вагон по проездному билету (электронному билету) в том числе маломобильных пассажиров.  Демонстрация навыков сервисного обслуживания в поездах. Отработка действий в случае возникновения конфликтной ситуации при посадке и высадке пассажира, а также в пути следования. Высадка пассажиров из вагона поезда. Заполнение поездной документации. |
| **Г** | **Выполнение практического задания в условиях нештатной ситуации** | Выполнение практического задания в условиях нештатной ситуации Отработка действий, выполняемых проводником при возникновении нештатных ситуаций, в соответствии с действующими нормативными документами. Демонстрация приемов оказание первой помощи. |

**1.5. КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

Общая продолжительность Конкурсного задания[[1]](#footnote-1): 8 ч.

Количество конкурсных дней: 3 дня

Вне зависимости от количества модулей, КЗ должно включать оценку по каждому из разделов требований компетенции.

Оценка знаний конкурсант должна проводиться через практическое выполнение Конкурсного задания. В дополнение могут учитываться требования работодателей для проверки теоретических знаний / оценки квалификации.

**1.5.1. Разработка/выбор конкурсного задания**

Конкурсное задание состоит из трех модулей, включает обязательную к выполнению часть (инвариант) – модуля Б, и вариативную часть – двух модулей А и В. Общее количество баллов конкурсного задания составляет 100.

Обязательная к выполнению часть (инвариант) выполняется всеми регионами без исключения на всех уровнях чемпионатов.

Количество модулей из вариативной части, выбирается регионом самостоятельно в зависимости от материальных возможностей площадки соревнований и потребностей работодателей региона в соответствующих специалистах.

В случае если ни один из модулей вариативной части не подходит под запрос работодателя конкретного региона, то вариативные модули формируется регионом самостоятельно под запрос работодателя. При этом, время на выполнение модулей и количество баллов в критериях оценки по аспектам не меняются.

1.5.2. Структура модулей конкурсного задания (инвариант/Вариатив)

**Модуль А. Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов (Вариатив)**

*Время на выполнение модуля* 2 час

**Задания:**

Продемонстрировать действия проводника при подготовке пассажирского вагона в рейс, осмотре подвагонного оборудования на предмет неисправностей угрожающих безопасности движения поездов, а так же выполнение работ по осмотру и очистке подвагонного оборудования ото льда и снега.

**А 1. Выявление неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов, при приемке вагона.**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Выполнять проверку состояния вагона на предмет обнаружения неисправностей, угрожающих безопасности движения поездов. Оценить техническое состояние и перечислить требования к ходовой части вагона, элементам тормозного оборудования, раме и подвагонному оборудованию.

**А 2. Проверка подвагонного оборудования на предмет обнаружения подозрительных предметов, в том числе взрывных устройств**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Осмотреть подвагонное оборудование на предмет обнаружения посторонних и подозрительных предметов, описать действия проводника при их выявлении.

**А 3. Контроль состояния подвагонного оборудования при стоянке поезда 15 минут и более**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Осмотреть подвагонное оборудование на предмет неисправностей возникающих в пути следования при контроле вагона на стоянке 15 минут и более. (Рекомендуется ограничение времени выполнения операции исходя из местных условий в зависимости от продолжительности остановок выбранных местных маршрутов следования поезда)

**А 4. Выполнение работ по осмотру и очистке подвагонного оборудования от снега и льда**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать навыки очистки подвагонного оборудования снега и льда в пути следования в процессе движения поезда.

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

**Модуль Б. Сервисное обслуживание пассажиров (Инвариант)**

*Время на выполнение модуля* 3 часа

**Задания:**

Продемонстрировать действия проводника при обслуживании пассажиров от момента посадки пассажира в вагон, в пути следования и до высадки пассажиров из вагона, в том числе при обслуживании маломобильного и иностранного пассажира.

**Б 1. Подготовка к посадке пассажиров в вагон**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Выполнить действия по подготовке к посадке пассажиров в вагон.

**Б 2. Обеспечение безопасной посадки пассажиров в вагон поезда по проездному билету (электронному билету)**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия, выполняемые проводником при проверке проездных документов и посадке пассажиров в вагон.

**Б 3. Порядок действия в конфликтной ситуации при посадке пассажира в вагон**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия, выполняемые проводником в случае возникновения конфликтной ситуации при посадке пассажира в вагон

**Б 4. Обеспечение посадки** **маломобильного пассажира**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия, выполняемые проводником в случае посадки маломобильных пассажиров в вагон и оказании помощи при их посадке и сопровождении.

**Б 5. Обеспечение посадки иностранного пассажира**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать навыки общения на иностранном языке, применяемые проводником в случае посадки иностранного пассажира в вагон.

**Б 6. Обслуживание пассажиров в поездах**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при обслуживании пассажиров и оказании услуг в пути следования.

**Б 7.** **Порядок действия в конфликтной ситуации**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Отработать действия при возникновении конфликтной ситуации в вагоне и описать порядок действий для ее разрешения.

**Б 8. Порядок действия при попытке курения в вагоне**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать порядок выполняемых действии при возникновении конфликтной ситуации в вагоне при запрете курения.

**Б 9. Порядок действия при обнаружении факта попытки распития спиртных напитков пассажирами**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать навыки общения с пассажирами при обнаружении факта попытки распития спиртных напитков в вагоне и запрете распития.

**Б 10. Высадка пассажиров из вагона поезда**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Отработать действия проводника по прибытии на станцию назначения и осуществлении высадки пассажиров из вагона

**Б 11. Заполнение поездной и отчетной документации**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Заполнить бланки поездной документации и составить акт общей формы, согласно выданному заданию.

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

**Модуль В. Выполнение практического задания в условиях нештатной ситуации (Вариатив)**

*Время на выполнение модуля* 3 часа

**Задания:**

Продемонстрировать действия проводника при возникновении аварийной или нестандартной ситуации, а так же навыки оказания первой помощи.

**В 1. Действие проводника при срабатывании системы СКНБ и срыве стоп крана**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при срабатывании системы СКНБ и срыве стоп крана

**В 2. Действия проводника дежурной смены при возникновении пожара**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника дежурной смены при возникновении пожара.

**В 3. Тушение пожара с использованием огнетушителя**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при использовании огнетушителей различных типов, описать требования к огнетушителям

**В 4. Выполнение сердечно-легочной реанимации**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Продемонстрировать действия проводника при выполнение сердечно-легочной реанимации с использованием робота тренажера (Рекомендуется выполнение на тренажере в экзаменационном режиме без индикации).

**В 5. Оказание первой помощи при венозном кровотечении**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Перечислить признаки венозного кровотечения продемонстрировать действия проводника при оказание первой помощи при венозном кровотечении

**В 6. Оказание первой помощи при артериальном кровотечении**

Конкурсанту при выполнении задания необходимо:

Перечислить признаки артериального кровотечения продемонстрировать действия проводника при оказание первой помощи при артериальном кровотечении

Модуль считается выполненным после устного доклада конкурсанта экспертной группе об окончании выполнения задания.

## 2. СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРАВИЛА КОМПЕТЕНЦИИ*[[2]](#footnote-2)*

Рабочая одежда конкурсантов при выполнении конкурсных заданий должна соответствовать профессиональным требованиям делового стиля одежды работников ОАО «РЖД». При выполнении заданий, связанных с нахождением за пределами помещения вагона, каждый конкурсант должен быть одет в светоотражающий сигнальный жилет.

В экспертную группу по оценке заданий должен входить минимум один независимый эксперта от индустрии. При оценке заданий, связанных с нахождением за пределами помещения вагона, каждый эксперт должен быть одет в светоотражающий сигнальный жилет.

2.1. Личный инструмент конкурсанта

Ключи вагонные

### 2.2.Материалы, оборудование и инструменты, запрещенные на площадке

Конкурсантам запрещено пользоваться мобильными телефонами.

3. Приложения

Приложение №1 Описание компетенции «Проводник пассажирского вагона»

Приложение №2 Инструкция по заполнению матрицы компетенции

Приложение №3 Матрица конкурсного задания

Приложение №4 Инструкция по охране труда и технике безопасности

1. *Указывается суммарное время на выполнение всех модулей КЗ одним конкурсантом.* [↑](#footnote-ref-1)
2. *Указываются особенности компетенции, которые относятся ко всем возрастным категориям и чемпионатным линейкам без исключения.* [↑](#footnote-ref-2)