

Автономная некоммерческая организация
дополнительного профессионального образования
«Корпоративный университет РЖД»

УТВЕРЖДАЮ

Директор

АНО ДПО «Корпоративный
университет РЖД»



Р.В.Баскин
2023 г.

**Программа повышения квалификации
«Обеспечение доступности железнодорожного транспорта
для маломобильных пассажиров
(для подготовки руководителей и специалистов)»**

1. Цель реализации программы

Повышение профессионального уровня знаний в области правового регулирования предоставления равного доступа маломобильным пассажирам к объектам и услугам железнодорожного транспорта, создания безопасных, доступных, информативных и комфортных условий пребывания на объектах и в подвижном составе; формирование культуры обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.

В соответствии с решением, закрепленным протоколом заседания правления ОАО «РЖД» № 25 от 13.05.2019 г., утверждено Положение о модели корпоративных компетенций ОАО «РЖД». В рамках программы повышения квалификации «Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров (для подготовки руководителей и специалистов)» развиваются корпоративные компетенции:

- управление клиентоориентированностью/личная клиентоориентированность (внутренняя и внешняя);
- ответственность за результат.

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21.09.2020 г. № 628н об утверждении профессионального стандарта «Начальник пассажирского поезда» у слушателей качественно изменяются компетенции, обеспечивающие следующие трудовые функции:

- организация обслуживания пассажиров в пассажирском поезде, кроме фирменного поезда (поезда международного сообщения), в пути следования (А/03.6);
- организация обслуживания пассажиров в фирменном поезде (поезде международного сообщения) в пути следования (В/03.6).

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.09.2020 г. № 641н об утверждении профессионального стандарта «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса» у слушателей качественно изменяются компетенции, обеспечивающие следующие трудовые функции:

- контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены (А/02.5);

- контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса), находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены (В/02.5).

2. Планируемые результаты обучения

По результатам успешного прохождения программы повышения квалификации «Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров (для подготовки руководителей и специалистов)» слушатели приобретут:

- знание нормативно-правовой базы РФ, нормативно-правовых документов ОАО «РЖД» по обеспечению доступности железнодорожного транспорта и транспортной инфраструктуры для маломобильных пассажиров;
- знание порядка организации инструктирования и обучения работников, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов
- знание базовых принципов создания доступной среды, универсального дизайна и преодоления всех типов барьеров для людей с инвалидностью разных нозологий;
- знание основных категорий маломобильных пассажиров и особенностей их обслуживания;
- знание требований к обслуживанию маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте;
- знание правил корректного общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте;
- знание порядка обследования и паспортизации объектов транспортной инфраструктуры и подвижного состава железнодорожного транспорта;
- знание позиции юристов ОАО «РЖД» в отношении требований приведения к доступности объектов инфраструктуры;
- знание способов поиска необходимой информации в нормативно-правовой базе в области доступной среды;
- понимание содержания анализа локально-нормативных актов на предмет соответствия действующим нормативно-правовым документам;
- знание правил организации обследования и оценки уровня доступности объектов железнодорожного транспорта и транспортной инфраструктуры, понимание особенностей принятия управленческих

решений по результатам обследования;

– знание особенностей взаимодействия и оказания ситуационной помощи различным категориям маломобильных пассажиров;

– знание правил взаимодействия с контрольно-надзорными органами.

3. Содержание программы

Учебный план

Категории слушателей: руководители и специалисты ОАО «РЖД», связанные с обслуживанием пассажиров из числа маломобильных групп населения.

Нормативный срок освоения программы: 16 академических часов.

Продолжительность обучения по программе: в соответствии с согласованным календарным учебным графиком.

Форма обучения: заочная, с применением электронного обучения.

№ п/п	Наименование учебных разделов	Всего, ак.час.	В том числе				Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			электрон. обучение	лекции, тренинги, семинары, индивид. консульта ции		стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
				дист.	ауд.		
1	Правовые и организационные аспекты создания доступной среды для маломобильных пассажиров	6	6				
2	Организация обслуживания маломобильных	6,5	6,5				

	пассажиров						
3	Обследование и паспортизация объектов транспортной инфраструктуры и подвижного состава	2	2				
4	Взаимодействие контрольными и надзорными органами. Судебная практика в области обеспечения равного доступа для людей с инвалидностью к объектам и услугам железнодорожного транспорта	1	1				
Итоговая аттестация		0,5	Тестирование				
Итого часов по программе		16	15,5				

Виды учебных занятий и учебных работ: самостоятельное освоение учебного материала с использованием электронного обучения.

Рабочая программа

№ п/п	Наименование учебных разделов и подразделов	Всего, ак.час.	В том числе				Проме- жуточ- ная аттеста- ция
			электрон. обучение	лекции, тренинги, семинары, индивид. консульта ции		стажиров- ки, практи- ческая, самостоя- тельная работа	
				дист.	ауд.		
1	Правовые и организационные аспекты создания доступной среды для маломобильных пассажиров	6	6				
1.1	Нормативно-правовые документы в области создания доступной среды.	1,5	1,5				
1.2	Обеспечение доступности пассажирской железнодорожной инфраструктуры	2	2				
1.3	Обеспечение пожарной безопасности и эвакуации маломобильных пассажиров	0,5	0,5				
1.4	Обеспечение доступности подвижного состава ОАО «РЖД»	1	1				
1.5	Информационные и	1	1				

	навигационные системы для информирования маломобильных пассажиров						
2	Организация обслуживания маломобильных пассажиров	6,5	6,5				
2.1	Организационные аспекты обслуживания маломобильных пассажиров	2	2				
2.2	Этика взаимодействия с людьми, имеющими инвалидность, правила оказания ситуационной помощи	4,5	4,5				
3	Обследование и паспортизация объектов транспортной инфраструктуры и подвижного состава	2	2				
4	Взаимодействие контрольными и надзорными органами. Судебная практика в области обеспечения равного доступа для людей с инвалидностью к объектам и услугам	1	1				

	железнодорожного транспорта						
4.1.	Взаимодействие с контрольными и надзорными органами.	0,5	0,5				
4.2	Судебная практика в области обеспечения равного доступа для людей с инвалидностью к объектам и услугам железнодорожного транспорта	0,5	0,5				
Итоговая аттестация		0,5	тестирование				
Итого часов по программе		16	15,5				

4. Календарный учебный график

Календарный учебный график согласовывается с заказчиком дополнительно.

5. Формы аттестации, оценочные материалы и иные компоненты

По окончании программы повышения квалификации предусмотрена итоговая аттестация в форме тестирования, затрагивающего темы всех учебных разделов. Примерный перечень вопросов для итоговой аттестации содержится в Приложении 1.

6. Организационно-педагогические условия

6.1. Материально-технические условия реализации программы

Для прохождения обучения с применением электронного обучения применяется система дистанционного обучения АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД» – учебный портал <https://lk.curzd.ru>.

Технические требования к компьютеру слушателей:

- операционная система Windows (7 и выше) или Mac OS (OS X 10.8 Mountain Lion и выше);
- процессор с частотой не менее 2 ГГц Core 2 DUO;
- оперативная память не менее 2 ГБ;
- браузеры Chrome 56 и выше, Firefox 56 и выше, Opera 44 и выше.

Технические требования к мобильному устройству слушателей:

- операционная система iOS 9 и выше, Android 5.1 и выше.

Технические требования к Интернет-соединению:

- скорость соединения рекомендуется не менее 5 Мбит/с;
- при прохождении курса с компьютера желательно использовать LAN-подключение (провод), с мобильного устройства – Wi-Fi со стабильно хорошим сигналом.

6.2. Учебно-методическое обеспечение программы

Для реализации обучения используются:

- инструкция по работе с электронным курсом в разделе «Инструкции» на портале Корпоративного университета РЖД;
- пособие для слушателей «Правила изучения курса», прилагаемое в карте электронного курса.

Отраслевые и нормативные документы:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
2. «Конвенция о правах инвалидов» Организация Объединенных Наций (Заклучена в г. Нью-Йорке 13.12.2006).
3. Федеральный закон Российской Федерации от 10 января 2003 г. № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
4. Базовый перечень должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов для организации инструктирования или обучения. Утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 11.10.2016 г. № 2075 р.
5. «Руководство по применению единой навигационной системы для

вокзалов и остановочных пунктов холдинга «РЖД», утвержденное распоряжением от 29 декабря 2020 г. № 2978/р.

6. «Методика организации работы по обслуживанию маломобильных пассажиров на объектах пассажирской инфраструктуры железнодорожного транспорта», утвержденная распоряжением ОАО «РЖД» от 23 декабря 2020 г. № 2868/р.

7. «Методика оценки доступности для пассажиров из числа инвалидов объектов пассажирской инфраструктуры, вагонов, пассажирских поездов и предоставляемых услуг», утверждена распоряжением ОАО «РЖД» от 22 ноября 2022 г. № 3027/р

8. «Корпоративный порядок обеспечения условий доступности для маломобильных и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 26 августа 2020 г. № 1827/р.

9. «Порядок взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте», утвержденный распоряжением ОАО «РЖД» от 25 октября 2021 г. № 2289/р.

10. Приказ Министерства Транспорта Российской Федерации от 6 ноября 2015 г. № 329 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования»;

11. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 г. № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи».

12. Стандарт ОАО «РЖД» СТО РЖД 03.001-2022 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обеспечению условий доступности для маломобильных пассажиров», утвержден и введен в действие распоряжением ОАО «РЖД» от 18 ноября 2022 г. № 2977/р.

13. Распоряжение ОАО «РЖД» от 19 июня 2020 г. № 1302р «Об обеспечении доступности для пассажиров из числа инвалидов вновь вводимых в эксплуатацию, прошедших реконструкцию, модернизацию объектов пассажирской инфраструктуры, а также закупаемых пассажирских вагонов для перевозки инвалидов».

14. Распоряжение ОАО «РЖД» от 04 апреля 2022 г. № 887/р «Об утверждении Дорожной карты - плана мероприятий ОАО «РЖД» по повышению значений показателей доступности для инвалидов объектов, подвижного состава и предоставляемых на них услуг на период 2022-2035 годов.

15. Распоряжение ОАО «РЖД» от 23 июля 2018 г. № 1554/р «Об утверждении Технологии оформления проездных документов на места для инвалидов в поездах дальнего следования».

16. Порядок информирования маломобильных пассажиров при приеме заявок Центром содействия мобильности ОАО «РЖД», утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25.10.2021 г. № 322/ЦЛ.

17. «Типовой порядок взаимодействия работников пригородных пассажирских компаний, локомотивной бригады и владельца инфраструктуры при выполнении заявок Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» на предоставление услуг сопровождения и оказания помощи на вокзалах и остановочных пунктах в пригородном сообщении», утвержден распоряжением ОАО «РЖД» от 25.10.2021 г. № 324/ЦЛ.

Список рекомендуемой литературы:

1. Бавельский А.Д., Досенко В.А., Кашевская Е.В. Доступно о доступной среде. – М.: Академия, 2011.

2. Копылова Е.В., Куликова Е.Б., Левшукова М.Ю. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте: Учебное пособие. – М.: РУТ (МИИТ), 2018.

3. Семищенко В.Н. Пассажирские перевозки: пособие для проводника пассажирского вагона. – М.: Маршрут, 2005.

7. Составители программы

Рабочая группа АНО ДПО «Корпоративный университет РЖД»:

– Булавкин И.А., начальник Центра дистанционных образовательных технологий;

– Устинова К.А., ведущий методист по дистанционному обучению Центра дистанционных образовательных технологий.

Начальник Центра

дистанционных образовательных технологий

И.А. Булавкин

Программа повышения квалификации «Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров (для подготовки руководителей и специалистов)» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии № 53 от 28 сентября 2021 года.

Актуализированная программа повышения квалификации «Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров (для подготовки руководителей и специалистов)» рассмотрена на заседании учебно-методической комиссии Корпоративного университета РЖД и рекомендована к использованию в образовательном процессе. Протокол заседания учебно-методической комиссии № 33 от 30 июня 2023 года.

Заместитель директора
по научно-методической работе



А.В.Шобанов