

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Федеральное государственное автономное образовательное**  
**учреждение высшего образования**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**

**Институт управления и цифровых технологий**

**СОГЛАСОВАНО**  
Заместитель Генерального директора  
АО «ФПК»



С.В.Зотин

2021 г.

**УТВЕРЖДАЮ**  
Директор Института управления  
и цифровых технологий



С.П. Вакуленко

2021 г.

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА**  
(программа повышения квалификации)

**«СОВРЕМЕННЫЕ МЕТОДЫ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ**  
**ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ АГЕНТСТВ»**

(по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог)

Москва 2021 г.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Дополнительная профессиональная программа «Современные методы организации работы железнодорожных агентств» (далее – программа) разработана в соответствии с требованиями приказа Министерства образования и науки Российской Федерации от 01.07.2013 № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам».

Содержание программы соответствует нормам Трудового кодекса Российской Федерации, нормативных актов Российской Федерации, локальных актов РУТ (МИИТ).

Программа разрабатывалась на основании установленных квалификационных требований по должностям, указанных в Квалификационном справочнике должностей руководителей, специалистов и других служащих, утвержденном постановлением Минтруда России от 21.08.1998 № 37 (в ред. от 12.02.2014).

При разработке программы использовался федеральный государственный образовательный стандарт высшего профессионального образования по специальности 23.05.04 Эксплуатация железных дорог, утвержденном приказом Минобрнауки России от 17.10.2016 № 1289.

## ЦЕЛЕВАЯ УСТАНОВКА

**Цели обучения:** совершенствование профессиональных компетенций руководителей и специалистов АО «ФПК» в сфере организации работы билетных кассиров и обслуживания пассажиров.

**Категория слушателей:** лица, имеющее высшее образование.

**Должностная категория слушателей:** руководители и специалисты структурных подразделений АО «ФПК».

**Форма обучения:** очно-заочная.

**Трудоемкость программы:** 72 часа (в том числе 32 часа – заочное обучение с применением дистанционных образовательных технологий, 40 часов – очное обучение).

**Сроки освоения программы:** 3 недели (в том числе 2 недели – заочное обучение, без отрыва от работы, 5 дней – очное обучение, с отрывом от работы).

**Режим занятий:** 2-3 часа в день при заочной форме обучения, 8 часов в день при очной форме обучения.

## ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

**Совершенствование следующих профессиональных компетенций в рамках имеющейся квалификации:**

- разработка технологических процессов работы вокзалов и пассажирских станций, организация работы инфраструктуры пассажирского комплекса;
- сервисное обслуживание клиентов, координация взаимоотношений всех подразделений, участвующих в сервисном обслуживании.

**В результате изучения программы слушатели должны:**

**ЗНАТЬ:**

- структуру и основные задачи АО «ФПК»;
- задачи и функции заведующих билетными кассами и начальников участка производства железнодорожных агентств;
- технологический процесс работы железнодорожного агентства;
- правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом;
- правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобага для личных, семейных, домашних и иных нужд, несвязанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- порядок закрытия билетных касс;
- регламент взаимодействия центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте;
- технологию резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования;
- положение о порядке организации продажи проездных документов (билетов) на поезда дальнего следования (с изменениями и дополнениями);
- заработная плата и ее составляющие;
- методическое пособие «Секреты мастерства кассиров билетных на железнодорожном транспорте»;
- нормы труда на работы, выполняемые кассирами билетными;
- контролируемые параметры качества «Контроль клиентских услуг в пунктах продажи железнодорожных агентств»;
- основы конфликтологии;
- основы клиентоориентированности;
- порядок работы с программно-аналитическими комплексами АСУ «Экспресс», Инструкциями;
- основы трудового законодательства;
- принципы организации работы билетных касс;
- новые технологии продажи проездных документов на поезда дальнего следования во внутреннем и международном сообщениях.

**УМЕТЬ:**

- организовывать работу производственного участка;
- обеспечивать качественное обслуживание пассажиров;
- обеспечивать планирование пассажиропотока;
- производить расчет потребного количества билетных касс в соответствии с Методикой расчета потребного количества билетных касс, разработанной Самарской государственной академией путей сообщения, раздел 4, п. 4.1 «Пассажирский железнодорожный комплекс»;
- осуществлять взаимодействие с балансодержателями помещений по вопросу содержания помещений билетных касс в соответствии с техническими, санитарным и противопожарными нормами (Договор от 31.03.2010 г. № 252).

- использовать основы конфликтологии и клиентоориентированности при общении с пассажирами;
- пользоваться программно-аналитическими комплексами АСУ «Экспресс», Инструкциями;
- применять новые технологии продажи проездных документов во внутреннем и международном сообщениях.

### УЧЕБНЫЙ ПЛАН

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудо-емкость, ак. час.	Из них занятия, ак. час.				Форма аттестации, трудоем-кость, ак. час.
			лекции	практически, семинарские, выездные занятия	тренинги, деловые и ролевые игры круглые столы	электронное обучение	
1.	<b>Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров</b>	16				16	
1.1	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом	10				10	
1.2	Правила оказания услуг по перевозкам на ж.д. транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности	6				6	
2.	<b>Основы «тайм-менеджмента», управление временем.</b>	8	4	4			
2.1.	Самомотивация: организация и повышение продуктивности своей деятельности	4	2	2			
2.2.	Управление своим временем: оценка, планирование, бюджетирование	4	2	2			
3.	<b>Основы менеджмента в управлении железнодорожными агентствами</b>	14	4	4			
3.1.	Структура управления линейным предприятием ж.д. транспорта	4	2	2			
3.2.	Управление кадровым ресурсом	4	2	2			
3.3.	Роль процессного подхода в управлении	6	4	2			
4.	<b>Практическая психология делового общения</b>	24	4	4		16	
4.1.	Основы делового общения	12	2	2		8	
4.2.	Основы клиентоориентированности	12	2	2		8	

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудоемкость, ак. час.	Из них занятия, ак. час.				Форма аттестации, трудоемкость, ак. час.
			лекции	практически, семинарские, выездные занятия	тренинги, деловые и ролевые игры круглые столы	электронное обучение	
5.	Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров	8	4	4			
6.	Итоговая аттестация	2					Зачет, 2
	<b>ИТОГО</b>	<b>72</b>	<b>22</b>	<b>14</b>		<b>32</b>	<b>4</b>

### КАЛЕНДАРНЫЙ УЧЕБНЫЙ ГРАФИК \*

№ п/п	Наименование модуля	Количество академических часов по учебным неделям (Н) и дням (Д)							Итого
		Заочное (электронное) обучение		Очное обучение					
		Н1	Н2	Д1	Д2	Д3	Д4	Д5	
1.	Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров	16							16
2.	Основы «тайм-менеджмента», управление временем.			8					8
3.	Основы менеджмента в управлении				8			6	14
4.	Практическая психология делового общения		16			8			24
5.	Обеспечение доступности железнодорожного транспорта для маломобильных пассажиров						8		8
6.	Итоговая аттестация							2	2
	<b>Всего учебных часов</b>	<b>16</b>	<b>16</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>72</b>

\* календарный учебный график может уточняться в расписании занятий с учетом рекомендаций заказчика образовательных услуг.

### РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ

#### Модуль 1. Основные нормативные документы по обслуживанию пассажиров.

**Тема 1.1. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.**

Основные положения правил перевозок пассажиров, багажа грузобагажа железнодорожным транспортом. Новое в правилах перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

**Тема 1.2. Правила оказания услуг по перевозкам на ж.д. транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.**

Основные положения.

#### Модуль 2. Основы «тайм-менеджмента», управление временем.

## **Тема 2.1. Самомотивация: организация и повышение продуктивности своей деятельности.**

Ранжирование задач по приоритетам. Инструменты установления приоритетности дел. Установление приоритетов при помощи анализа АБВ. Принятие оперативного решения по приоритетам в условиях лимита времени (техника С. Кови). Анализ и ранжирование сегодняшних рабочих задач и выделение приоритетных.

*Практикум* «Ранжирование задач по приоритетам на основе техники Эйзенхауэра — Кови».

Концентрация на главном. Соотношение временных затрат и получаемых результатов (принцип Парето). Инструмент «Как присутствовать в настоящем моменте». Инструмент «Одноминутная медитация».

*Практикум* «Составление двух списков дел: начатых, но не законченных, и планируемых».

Как повысить продуктивность. Причины снижения нашей работоспособности и продуктивности. Причины прокрастинации. Что лежит в основе продуктивности, и как ее повысить. Метод «Швейцарский сыр». Инструмент «Принцип эссенциалиста». Метод «Терапия кнопки “пауза”».

Менеджмент и мотивация. Ключевые профессиональные навыки. Инструмент «Колесо профессионального развития». Три главных вопроса делегирования. Инструмент «Разбор полетов». Анализ идей: как себя мотивировать.

*Практикум* «Составление плана собственного профессионального развития»

## **Тема 2.2. Управление своим временем: оценка, планирование, бюджетирование.**

Постановка целей. Поиск и формулировка персональных целей. Главные цели тайм-менеджмента. Система целей: долгосрочные, среднесрочные и текущие цели. Инструменты контроля правильности постановки целей. Польза от развития навыков. Визуализации целей.

*Практикум* «Формулировка персональных рабочих и личных целей на ближайший год».

Планирование времени. Анализ горизонтов планирования. «Парковка» — метод фиксации повседневных дел. Принципы и правила планирования рабочего и жизненного времени. Гибкий тайм-менеджмент. Недельное планирование (7 шагов и еженедельная ревизия). Дневной план (метод «Альпы», дневник времени). Принципы ситуационного планирования. Идеи группировки сходных задач. Программное обеспечение, используемое для планирования персонального распорядка дел.

### *Практикум «Составление планов на неделю и на день»*

Бюджетирование времени. Как оценивать затраты времени на конкретные работы. Источники установления норм. База корпоративных нормативов времени по видам задач и операций. Метод аналогий. База личных нормативов. Хронометраж (фотография) рабочего дня.

*Практикум «Бюджетирование времени на регулярно повторяющиеся задачи»*

Системный подход к организации потока информации. Техника «Инвентаризация сегодняшних дел». Техника GTD (доведения дел до завершения). Пять уровней управления потоками работ.

*Практикум «Анализ входящих потоков информации и формирование системного подхода по управлению этими потоками»*

## **Модуль 3. Основы менеджмента в управлении.**

**Тема 3.1. Структура управления линейным предприятием ж.д. транспорта.**

Понятия, выбор, принципы, подходы, построение и виды структур управления.

Компания как инструмент реализации амбиций владельца. Значимые характеристики компании. Критерий «стратегической целесообразности». Критерий «экономической эффективности». Ресурсы, которые использует компания. Характеристики кадрового ресурса и проблемы, связанные с ними.

От финансово-экономических показателей до характеристик персонала. Успех компании как система причинно-следственных связей. «Квалификация» и «Вовлеченность» персонала. «Работничество» и «сотрудничество», формула сотрудничества.

### **Тема 3.2. Управление кадровым ресурсом.**

Каскадная система управления линейным предприятием. Структура менеджмента применительно к модели основных процессов ОАО «РЖД»

Характеристики персонала и ценностное предложение.

Система управления кадровым ресурсом и непосредственный руководитель. Процедуры системы управления кадровым ресурсом: смысл, краткая характеристика и предъявляемые требования. «Где заканчивается HR-дирекция и начинается непосредственный руководитель?!», или кто за что отвечает. Что такое «эффективный руководитель» с точки зрения компании. «Контролер» и «наставник», «почему руководитель не решает тех задач, которые должен решать?!», или как компании сформировать эффективный управленческий корпус?

Процедура «управление эффективностью деятельности» как основная работа руководителя по отношению к подчиненным. Параметры процедуры «управление эффективностью деятельности».

Практикум: постановка задач и планирование деятельности сотрудника.

Мониторинг. Цикл мониторинга: наблюдение, сбор и анализ информации, обратная связь, планирование деятельности. Конструктивная и деструктивная обратная связь. Что необходимо учесть при проведении мониторинга деятельности.

Практикум: предоставление конструктивной обратной связи.

Подведение итогов. Подведение итогов как формальная составляющая совместной работы. Что необходимо учесть при подведении итогов.

Практикум: подведение итогов.

### **Тема 3.3. Роль процессного подхода в управлении**

Процессный подход к управлению. Процессный подход и современные системы управления организацией. Определение бизнес-процесса. Методологии описания бизнес-процессов. Понятие «сеть бизнес-процессов организации». Причины неудач проектов моделирования и реорганизации бизнес-процессов. Состав этапов типового проекта моделирования и реорганизации бизнес-процессов организации.

Выбор методологии описания бизнес-процессов. Понятие метода моделирования процессов. Понятие объекта и связи. Основные методологии описания процессов. Методология IDEF0.

Описание и анализ бизнес-процессов. Постановка целей описания бизнес-процессов. Выбор методологии описания бизнес-процессов организации. Подготовка проекта описания бизнес-процессов. Методика формирования моделей процессов верхнего уровня. Методика проверки адекватности моделей бизнес-процессов. Методика детального описания бизнес-процессов. Методики анализа бизнес-процессов. Пример разработки основного бизнес-процесса новой организации.

Практика внедрения процессного подхода к управлению. Процесс как объект управления. Назначение владельца процесса. Определение выходов, входов и ресурсов процесса. Документы, регламентирующие проведение процесса. Показатели процесса. Управление процессом.

Описание бизнес-процессов при внедрении системы менеджмента качества по требованиям ИСО 9001:2000.

## **Модуль 4. Практическая психология делового общения.**

### **Тема 4.1. Основы делового общения.**

Деловая беседа. Психологические приемы влияния на партнера. Управление вниманием. Бизнес-этикет.

Психологические аспекты переговорного процесса. Технологии переговоров. Стратегии переговорного процесса. Переговоры и презентации. Как преодолеть сопротивление оппонента. Переговоры, как искусство продаж. Психологические механизмы ведения переговоров. Психологические условия, повышающие успех переговоров. Динамика переговорного процесса. Компромисс в процессе переговоров. Особенности ведения переговоров. Подготовка к переговорам. Ведение переговоров. Общие тактические приемы ведения переговоров. Приемы ускорения принятия решения. Завершение



переговоров. Анализ результатов деловых переговоров. Характеристика условных собеседников.

#### **Тема 4.2. Основы клиентоориентированности.**

Определение понятия клиентоориентированности. Внешняя, внутренняя клиентоориентированность. Ключевые потребности (Пирамида А.Маслоу), типы вопросы для выявления потребностей клиента (открытые, закрытые, альтернативные вопросы).

Установление контакта с клиентами, техники и приемы общения, правила активного слушания. Техники аргументации и убеждения клиентов. Решение нестандартных ситуаций. Работа с возражениями, просьбами, обращениями. Источники и причины возникновения конфликтов. Тактика поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. Способы решения конфликтов. Стресс-менеджмент. Приемы саморегуляции. Профилактика эмоционального выгорания.

*Практикум «Повышение эффективности технологического процесса с учетом клиентоориентированного подхода».*

#### **Модуль 5. Обеспечение доступности ж.д. транспорта для маломобильных пассажиров.**

Нормативно-правовые документы. Типовая схема этапов предоставления услуг пассажирского железнодорожного транспорта. Основные направления обеспечения доступности железнодорожного транспорта для пассажиров с инвалидностью и других маломобильных групп населения. Зоны посадки в транспортные средства. Доступность транспортных средств для пассажиров с инвалидностью. Информативность услуг пассажирского транспорта: требования доступности для людей с инвалидностью. Доступность систем билетирования, бронирования, регистрации и контроля доступа для людей с инвалидностью. Система менеджмента исполнителей услуг пассажирского транспорта и подготовка персонала. Устройства, применяемые на железнодорожном транспорте для обеспечения доступности пассажирских железнодорожных перевозок для маломобильных пассажиров.

#### **Модуль 6. Итоговая аттестация.**

Оценка уровня освоения программы слушателями.

### **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация учебной программы осуществляется в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данные направления деятельности.

**Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Качество образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, отвечающим квалификационным требованиям, указанным в Едином квалификационном справочнике, утвержденном приказом Минздравсоцразвития России от 11.01.2011 № 1н, требованиям профессионального стандарта «Статистик», утвержденного приказом Минтруда России от 08.09.2015 № 605н, научными сотрудниками, руководителями и специалистами профильных организаций и предприятий, имеющими большой опыт (более 5 лет) практической работы в области профессиональной деятельности, соответствующей направленности учебной программы.

К реализации учебной программы привлекаются:

заведующие кафедрами, профессора (имеющие ученую степень (звание);  
доценты, старшие преподаватели (имеющие ученую степень (звание);  
научные сотрудники;  
руководители и специалисты организаций и предприятий транспорта;  
иные категории преподавательского состава.

При этом не менее 70% трудоемкости учебной программы реализуется с привлечением профессорско-преподавательского состава, имеющего ученую степень (ученое звание).

### Требования к материально-техническим условиям

Для обеспечения всех видов занятий, указанных в учебном плане, предусмотрено использование следующих помещений, обучающих технических комплексов и средств:

Общая характеристика помещения	Количество помещений	Вместимость помещения, чел.	Оснащение средствами отображения данных, доступа к информационным сетям, возможности применения
Лекционная аудитория	1	20	Требуется наличие средств отображения данных на большой экран

### Требования к информационным и учебно-методическим условиям

Для реализации программы используются следующие информационно-коммуникационные ресурсы, учебные, учебно-методические, справочные и другие материалы:

Наименование технических средств и программных средств, учебных и учебно-методических материалов	Количество	Основные характеристики
Технические комплексы (средства)		
Персональные компьютеры	1	Процессор i5-670 3.5 GHz, RAM 8Gb, HDD 500Gb, DVD-RW, Monitor 22", веб-камера, микрофон, наушники
Канал передачи данных в сеть Интернет	1	Круглосуточная возможность доступа в Интернет, скорость передачи данных – не менее 512 Кбит/с

## Общие требования к организации образовательного процесса

Структурно учебный процесс состоит из заочного электронного обучения и очного обучения в Институте управления цифровых технологий.

Для электронного обучения учебно-методические материалы размещаются на портале электронного обучения РУТ (МИИТ) в сети Интернет по адресу <http://sdo.imiit.ru/>.

Доступ к portalу осуществляется с использованием информационных технологий и технических средств, обеспечивающих возможность самостоятельного изучения слушателями данного материала. Учебно-методическая помощь в ходе электронного обучения оказывается профессорско-преподавательским составом путем ответов на вопросы, размещение которых возможно на портале электронного обучения.

Очная фаза реализации учебной программы начинается с входного контроля изученного в ходе электронного обучения материала. Входной контроль знаний проводится в форме ответа на вопросы. Результаты входного контроля отражаются в ведомости входного контроля знаний.

В случае неудовлетворительного ответа на вопросы входного контроля знаний слушателям предоставляются технические возможности повторного изучения (вне сетки расписания) материалов электронного обучения с последующей сдачей слабо усвоенного материала в ходе итоговой аттестации.

При очном обучении применяются различные виды занятий (лекции, практические занятия), используются обучающие средства, способствующие лучшему теоретическому и практическому усвоению программного материала.

Лекция является важнейшим видом занятий для изложения основных теоретических знаний, понятийного аппарата и важнейших проблем.

Практические занятия проводятся с использованием методов интенсивного обучения, направленных на развитие знаний, умений и навыков практической направленности, освоение слушателями нового опыта.

В ходе очного обучения вне сетки расписаний предусматривается также проведение консультаций для слушателей по наиболее сложным вопросам программы.

Для повышения эффективности учебного процесса основные методические материалы выдаются слушателям на электронном либо на бумажном носителе.

Обучение завершается итоговой аттестацией. К итоговой аттестации допускаются слушатели, освоившие программу повышения квалификации в полном объеме.

Итоговая аттестация проводится комиссией в составе не менее 2-х человек путем объективной и независимой оценки качества подготовки слушателей.

Итоговая аттестация проводится путем ответа слушателей на 2-3 вопроса по изученной программе.

Отметки выставляются по двухбалльной системе («зачтено», «не зачтено»).

Отметка «зачтено» выставляется в случае, когда слушатель правильно ответил на заданные вопросы, показав при этом освоение предусмотренных программой знаний и умений.

Отметка «не зачтено» выставляется, когда слушатель не ответил на вопросы или ответил на них неправильно или при ответе на основные и дополнительные вопросы не показал в достаточной степени знания и умения, предусмотренные программой по данным вопросам.

## **ФОРМЫ АТТЕСТАЦИИ**

Итоговая аттестация слушателей проводится, в форме, определенной учебным планом.

Форма итоговой аттестации – зачет.

## **ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ**

### **Примерный перечень вопросов для входного контроля знаний**

1. Назовите задачи заведующих билетными кассами и начальников участка производства железнодорожных агентств.
2. Приведите главные положения правил перевозок пассажиров, багажа грузобагажа железнодорожным транспортом.
3. Назовите принципы организации работы билетных касс.
4. Какие новые технологии применяются при продаже проездных документов во внутреннем и международном сообщениях?
5. Порядок оформления перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения.
6. Регламент оказания услуг при проезде детей в поездах дальнего следования.
7. Правила переоформления и возобновления действия проездных документов (билетов).
8. Правила посадки пассажиров в поезда дальнего сообщения, а также условия проезда.
9. Правила перевозки мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в качестве ручной клади.
10. Хранение ручной клади пассажиров и вещей иных лиц в камерах хранения на железнодорожных станциях и на железнодорожных вокзалах.
11. Оформление проездного документа (билета) на электронных устройствах, использующих системы отображения QR-кода.
12. Какая информация об оказываемых услугах предоставляется перевозчиком в обязательном порядке?
13. Права пассажира при проезде в поезде дальнего следования.
14. Порядок возврата неиспользованного проездного документа (билета).
15. Порядок оказания услуг по перевозке багажа, грузобагажа.
16. В каких случаях пассажир может быть удалён из поезда?
17. Порядок предъявления претензии от пассажира к перевозчику.

18. В каких случаях перевозчиком возмещается ущерб, причиненный при перевозке багажа, грузобагажа?

**Примерный перечень вопросов для подготовки к итоговой аттестации**

1. Назовите задачи заведующих билетными кассами и начальников участка производства железнодорожных агентств.
2. Приведите главные положения правил перевозок пассажиров, багажа грузобагажа железнодорожным транспортом.
3. Назовите принципы организации работы билетных касс.
4. Какие новые технологии применяются при продаже проездных документов во внутреннем и международном сообщениях?
5. Порядок оформления перевозки пассажиров в поездах дальнего следования и пригородного сообщения.
6. Регламент оказания услуг при проезде детей в поездах дальнего следования.
7. Правила переоформления и возобновления действия проездных документов (билетов).
8. Правила посадки пассажиров в поезда дальнего сообщения, а также условия проезда.
9. Правила перевозки мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц в качестве ручной клади.
10. Хранение ручной клади пассажиров и вещей иных лиц в камерах хранения на железнодорожных станциях и на железнодорожных вокзалах.
11. Оформление проездного документа (билета) на электронных устройствах, использующих системы отображения QR-кода.
12. Какая информация об оказываемых услугах предоставляется перевозчиком в обязательном порядке?
13. Права пассажира при проезде в поезде дальнего следования.
14. Порядок возврата неиспользованного проездного документа (билета).
15. Порядок оказания услуг по перевозке багажа, грузобагажа.
16. В каких случаях пассажир может быть удалён из поезда?
17. Порядок предъявления претензии от пассажира к перевозчику.
18. В каких случаях перевозчиком возмещается ущерб, причиненный при перевозке багажа, грузобагажа?
19. Продажа проездных документов посредством терминалов самообслуживания.
20. Продажа проездных документов посредством интернет-ресурсов.
21. Применение мировых систем бронирования проездных документов.
22. Продажа проездных документов посредством мобильного приложения.
23. Использование в качестве инструмента социальных сетей для привлечения дополнительных клиентов.
24. Перевозка пассажиров багажа и грузобагажа в международном пассажирском сообщении ОП СМПС.

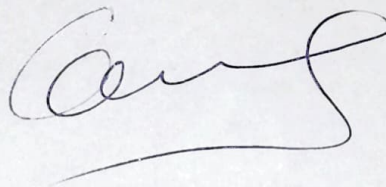
25. Организация работы с корпоративными клиентами.
26. Основы деловой беседы.
27. Определение понятия клиентоориентированности. Внешняя, внутренняя клиентоориентированность.
28. Ключевые потребности (Пирамида А.Маслоу), типы вопросы для выявления потребностей клиента (открытые, закрытые, альтернативные вопросы).
29. Установление контакта с клиентами, техники и приемы общения, правила активного слушания.
30. Техники аргументации и убеждения клиентов. Решение нестандартных ситуаций.
31. Работа с возражениями, просьбами, обращениями.
32. Источники и причины возникновения конфликтов.
33. Тактика поведения в конфликтных ситуациях, возникающих в профессиональной деятельности. Способы решения конфликтов.
34. Стресс-менеджмент. Приемы саморегуляции.
35. Профилактика эмоционального выгорания.

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Федеральный закон Российской Федерации «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации». от 10.01.2003 № 18-ФЗ.
2. Федеральный закон от 28.12.2010 №390-ФЗ «О безопасности».
3. Федеральный закон от 09.02.2007 № 16-ФЗ «О транспортной безопасности».
4. Федеральный закон «О железнодорожном транспорте в Российской Федерации» от 24.12.2002 № 17-ФЗ.
5. Гражданский кодекс Российской Федерации от 30.11.1994 №51-ФЗ.
6. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 №197-ФЗ.
7. Постановление Правительства РФ от 27.05.2021 № 810 «Об утверждении Правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и признании утратившими силу некоторых актов и отдельных положений некоторых актов Правительства Российской Федерации».
8. Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, утв. приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473.
9. Приказ Минтранса России от 06.11.2015 № 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».

10. Железнодорожные пассажирские перевозки (избранные главы): Учебное пособие/ под ред. д.т.н., проф. Пазойского Ю. О. – М.: РУТ (МИИТ), 2020. – 407 с.
11. Терешина Н.П., Сорокина А.В. Корпоративное управление: Учебное пособие. - М.: МГУПС (МИИТ), 2014 – 218 с.
12. Гашкова Л.В., Рачек С.В. Процессное управление развитием компетенций специалистов железнодорожного транспорта// Современные проблемы науки и образования. – 2014. – № 2.
13. Долгосрочная программа развития ОАО «РЖД» до 2025 г., утв. распоряжением Правительства РФ от 19.03.2019г. №466-р.
14. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД», утв. Рапоржением ОАО «РЖД» от 06.05.2015 №1143р.
15. Практическая психология делового общения: учебное пособие/ Е. В. Митасова; Московский государственный университет путей сообщения, Российская академия путей сообщения, Кафедра «Управление персоналом». - Москва: РАПС, 2011. - 111 с.

Организатор обучения



М.Ю. Савельев