

**I ОБЩЕПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ЦИКЛ
ПРОГРАММА
по предмету: «Основы экономических знаний»**

Тематический план по предмету «Основы экономических знаний»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Формирование и развитие рынка	4
2	Предприятия и их деятельность в условиях многообразия форм собственности, развития товарно-денежных и рыночных отношений. Налог с предприятий, объединений и организаций.	2
3	Малые предприятия и другие организационные структуры управления в условиях рыночных отношений.	2
4	Кооперативная и индивидуальная деятельность. Их роль в стабилизации экономики страны.	2
	Итого:	10

Содержание

Тема 1. Формирование и развитие рынка.

Введение. Знакомство с важнейшими элементами экономического познания: наблюдение, эксперимент, моделирование, научные абстракции, анализ и синтез. Микро- и макроэкономика. Ряд функций экономической науки. Производство, обмен, потребление, распределение. Эффективные способы использования факторов производства. Организация хозяйственной деятельности производства, ресурсы. Средства, предметы труда, природные ресурсы. Основные направления предпринимательской деятельности. Производственные возможности, пути использования ресурсов.

Тема 2. Предприятия и их деятельность в условиях многообразия форм собственности, развития товарно-денежных и рыночных отношений. Налог с предприятий, объединений и организаций. Право собственности. Отношение собственности на средства производства. Субъект собственности, объект собственности. Индивидуальные предприятия, товарищество, акционерное общество (закрытое, открытое), унитарное предприятия. Экономическая система общества. Виды систем: современный капитализм, чистый капитализм, административно-командная экономика, традиционная. Российская модель экономики переходного периода. Классификация мировой экономической системы, признаки. Товарное производство, потребительская ценность, стоимость. Деньги полноценные и неполноценные. Виды, роли денег. Денежное обращение. Условия рыночного хозяйства. Факторы обращения денег. Операции купли-продажи. Оптовая, розничная торговля. Кредит коммерческий и банковский. Основные виды кредита. Банки. Сумма налога, осуществление выплат, квартальные отчеты. Налогоплательщики, прибыль. Виды прибыли. Доходы. Определение доходов. Имущественное право. Доходы, выраженные в иностранной валюте. Исследование в области налогов. Современные налоговые теории. Основные источники доходов. Сбор налоговых платежей. Объект, источник налога, единицы налога, налоговые льготы и иммунитет. Инвестиционный налоговый кредит. Понятие юридического и физического лица. Модели экономического развития. Бюджеты России и промышленно-развитых стран.

Тема 3. Малые предприятия и другие организационные структуры управления в условиях рыночных отношений. Структуры рынка, признаки структуры. Рыночная инфраструктура. Современный высокоразвитый рынок, функции. Производители, наемные рабочие, потребители. Конкуренция. Основные факторы конкуренции. Главные модели современного рынка; чистая конкуренция, монополистическая. Спрос и количество товара. Закон спроса, предложение, объем и закон предложения. Развитие в России крупного, среднего и малого. Обстоятельства развития бизнеса, система поддержки.

Тема 4. Кооперативная и индивидуальная деятельность. Их роль в стабилизации экономики страны. Индивидуальное предприятие. Стимулы работы. Недостатки индивидуального пред-

приятія. Принцип экономической ответственности: неограниченный, ограниченный. Товарищество. Формы хозяйственного товарищества. Типичные средства деятельности партнерских предприятий. Кооперативы-товарищества. Сущность кооперативов. Преимущества и недостатки. Понятие и сущность экономических показателей. Многообразие свойств и признаков различных видов производственно-хозяйственной деятельности предприятия. Основные показатели основной и оборотный капитал предприятия.

Тема 5. Обеспечение социальных гарантий при переходе к рынку. Издержка производства и их структура. Ресурсы. Постоянные и переменные издержки, валовые издержки. Цена - как экономическая категория. Ценообразование. Рынок и цена, сбалансирование спроса и предложения. Себестоимость, рыночная экономика, ее функции. Определение системы цен. Виды цен, элементы государственных цен. Мировые цены. Свободное ценообразование. Виды и методы расчета прибыли. Влияние факторов на размер прибыли. Производственные возможности общества.

ПРОГРАММА по предмету: «Основы российского законодательства»

Тематический план по предмету «Основы российского законодательства»

№	Темы	Кол-во часов
1	Государство: признаки, функции, формы.	2
2	Конституционное право.	2
3	Трудовое право.	4
4	Право и экономика. Судебная власть	2
	Итого:	10

Содержание

Тема 1 Государство: признаки, функции, формы.

Что такое государство Основные теоретические подходы в рассмотрении сущности государства. Формы правления. Формы государственного устройства. Политические режимы. Что такое суверенитет. Элементы системы права. Источники права. Правовая норма, ее структура и виды. Основные признаки правового государства. Право человека в России. Разделение властей. Правовое государство и бюрократия.(II)

Тема 2 Конституционное право.

Понятие Конституция. Способы принятия конституции. Виды конституций. Конституционное право и конституционная система. (II) Конституционализм. Конституционная реформа в России. Принятие новой Конституции российской Федерации. Достоинства новой Конституции. Недостатки новой Конституции. Содержание вступительной части Конституции Р.Ф. Основные характеристики Российского государства. Компоненты государственной власти в Р.Ф. Прямое действие Конституции Р.Ф. Классические формы государственного устройства. Государственное устройство России. Основы федеративного устройства Российской Федерации. Субъекты Российской Федерации, и их виды. Предметы ведения Р.Ф. и субъектов Р.Ф. Опасность. Сепаратизма. Президент Российской Федерации. Полномочия Президента, случаи прекращения исполнения своих полномочий. Место Федерального Собрания в системе высших органов государственной власти Российской Федерации. Порядок принятия законов. Порядок избрания Государственной Думы и формирования Совета Федерации, правительство Р.Ф. Конституционный Суд Р.Ф. Роль местного самоуправления в системе власти в России. Значение Всеобщей декларации прав человека.

Тема 3 Трудовое право.

Понятие трудового права. Принципы трудового законодательства. Участники трудовых правоотношений. Источники трудового права. Понятие трудового договора. Основания прекращения трудового договора. Государственный надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства. Регулирование трудовых правоотношений женщин и несовершеннолетних. Основания возникновения трудовых споров. Комиссия по трудовым спорам. Забастовка. Дисциплина труда. Меры поощрения за добросовестное выполнение трудовых обязанностей. Дисциплинарная ответственность работодателя и работника.

Тема 4 Право и экономика. Судебная власть.

Понятие гражданского права. Отношения, регулируемые гражданским правом. Участники гражданско-правовых отношений. Физические и юридические лица. Источники гражданского права. Особенности Гражданского Кодекса Р.Ф. Договор и сделка, их сходство и различие. Сторо-

ны договора. Виды договоров. Р.Ф. Предметы собственности граждан. Прекращение права собственности. Порядок осуществления приватизации. Гражданская правоспособность. Гражданская дееспособность. Объем дееспособности несовершеннолетних от 14 до 18 лет. Эмансипация в гражданском праве. Понятие административной ответственности, Виды административных наказаний, предусмотренные Кодексом Р.Ф. об административных правонарушениях. Подведомственность дел об административных правонарушениях. Органы местного самоуправления, милиция. Органы прокуратуры, адвокатуры. Судебное разбирательство. Понятие уголовного права. Принципы российского уголовного законодательства. Источники уголовного права. Преступление, его наказание. Состав преступления. Категории преступлений. Неоднократность, совокупность, рецидив преступлений. Группы преступлений, предусмотренных Особенной частью УГ Р.Ф. Преступления против личности. Преступления в сфере экономики. Понятие ответственности по уголовному праву. Уголовное наказание. Виды наказаний, предусмотренные УГ Р.Ф. Приговор по совокупности преступлений и наказание по совокупности приговора. Возрастной аспект уголовной ответственности несовершеннолетних за все виды преступлений. Наказания, которые могут быть назначены несовершеннолетним. Принудительные меры воспитательного Понятие уголовного права. Принципы российского уголовного законодательства. Источники уголовного права. Преступление, его наказание. Состав преступления. Категории преступлений. Неоднократность, совокупность, рецидив преступлений. Группы преступлений, предусмотренных Особенной частью УГ Р.Ф. Преступления против личности. Преступления в сфере экономики. Понятие ответственности по уголовному праву. Уголовное наказание. Виды наказаний, предусмотренные УГ Р.Ф. Приговор по совокупности преступлений и наказание по совокупности приговора. Возрастной аспект уголовной ответственности несовершеннолетних за все виды преступлений. Наказания, которые могут быть назначены несовершеннолетним. Принудительные меры воспитательного воздействия

ПРОГРАММА по предмету: «Основы информатики и вычислительной техники»

Тематический план по предмету «Основы информатики и вычислительной техники»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Архитектура персонального компьютера (ПК). Программное обеспечение ПК	2
2	Работа на компьютере. Работа с файлами. Электронная таблица Excel	2
3	Информационные процессы на железнодорожном транспорте	2
4	Сетевые технологии. Сети передачи данных. Сети ЭВМ	4
	Итого:	10

Содержание

Тема 1. Архитектура персонального компьютера (ПК). Программное обеспечение ПК.

Принцип построения и работы компьютера. Правила техники безопасности и электробезопасности, эргономические условия работы на компьютере. Устройство компьютера: системный блок, винчестер, оптические накопители с возможностью записи, монитор, видеокарта, звуковая карта, принтер, клавиатура, мышь, дискета, микрофон, колонки. Программное обеспечение ПК. Классификация и состав программного обеспечения. Виды программного обеспечения: системное, прикладное и инструментальное программное обеспечение. Системные оболочки. Microsoft Windows. Антивирусные программы. Операционные системы. Операционная система Windows. Текстовые и графические редакторы. Текстовый редактор Word. Графический редактор. Защита от вирусов. Антивирусные программы. Архивация данных

Тема 2. Работа на компьютере. Работа с файлами. Электронная таблица Excel

Основные навыки работы с документами в редакторе WORD. Создание и редактирование документов, текстовые операции. Оформление документов, форматирование символов и абзацев Работа с таблицами. Работа с файлами. Электронная таблица Excel.

Тема 3. Информационные процессы на железнодорожном транспорте

Перевозочный процесс и инфраструктура железнодорожного транспорта. Станции и узлы. Станционные устройства. Путь и путевое хозяйство. Устройства электроснабжения. Системы автоматики, телемеханики и связи. Механизация погрузочно-разгрузочных работ. Подвижной состав: локомотивы и локомотивное хозяйство, вагоны и вагонное хозяйство, контейнеры. Организация

движения. Технология работы промежуточных, участковых, грузовых, пассажирских и сортировочных станций. Технология переработки вагонопотоков. Работа с местными вагонами. Организация вагонопотоков. План формирования. График движения поездов. Система управления железнодорожным транспортом. Пассажирское хозяйство.

Тема 4. Сетевые технологии. Сети передачи данных. Сети ЭВМ

Основные понятия сети передачи данных. Методы коммутации в сетях передачи данных. Модемы. Принципы цифровой передачи информации. Технология передачи информации. Общее описание функционирования сети X.25. Сети передачи данных на железнодорожном транспорте. СПД линейных предприятий, дорожного (регионального) уровня, сетевого (межрегионального) уровня. СПД системы «Экспресс». Перспективы развития сетей передачи данных. Архитектура информационно-вычислительных сетей. Локальные сети ЭВМ. Составные сети. Сетевые решения для филиалов (структурных подразделений) ОАО «РЖД».

ПРОГРАММА по предмету: «Общий курс железных дорог»

Тематический план по предмету «Общий курс железных дорог»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Значение железнодорожного транспорта. Структура управления железнодорожным транспортом. Термины, применяемые на железнодорожном транспорте	2
1	Устройство железнодорожного пути	4
3	Подвижной состав	2
4	Сооружения и устройства сигнализации и связи, сигналы	4
5	Общие обязанности работников железнодорожного транспорта	2
6	Сооружения и устройства станционного хозяйства	2
	Итого:	16

Содержание

Тема 1. Значение железнодорожного транспорта. Структура управления железнодорожным транспортом.

Термины, применяемые на железнодорожном транспорте. Объем перевозок, выполняемый железнодорожным транспортом, его удельный вес в транспортных перевозках, роль в развитии экономики России. Техническое оснащение железнодорожного транспорта. Структура управления железнодорожным транспортом Железнодорожный транспорт — многоотраслевое хозяйство. Централизация руководства. Структура управления железнодорожным транспортом. ОАО «РЖД» в управлении железнодорожным транспортом. Структура управления в хозяйстве управления перевозок железных дорог, отделений дорог, станций. Термины, применяемые на железнодорожном транспорте Термины и определения, применяемые на железнодорожном транспорте: поезд, состав; пути специального назначения; стрелка, стрелочный перевод и др.

Тема 2. Устройство железнодорожного пути

Основные элементы железнодорожного пути. Верхнее строение пути. Пересечение железнодорожных путей. Понятие о габарите приближения строений. Расстояние между осями путей. Устройство башмакосбрасывателей и башмаконакладывателей, упоров на путях для закрепления вагонов.

Тема 3. Подвижной состав

Локомотивы, используемые в поездной и маневровой работе. Краткая характеристика электровозов и тепловозов. Понятие о видах тяги на локомотивах. Сравнительная характеристика видов тяги. Основные серии локомотивов, находящихся в эксплуатации на сети железных дорог РФ. Принцип работы поездных и маневровых локомотивов. Характеристика локомотивов наиболее распространенных серий. Необходимые знания о вагонах для безопасного роспуска вагонов. Назначение вагонов и деление вагонов по родам. Основные типы грузовых и пассажирских вагонов. Специализация грузовых вагонов. Ходовые части вагонов, кузова, ударно-тяговые приборы, тормоза. Грузоподъемность и условная длина. Знаки и надписи на вагонах, их нумерация. Определение технической характеристики вагонов по номерам. Общие сведения об устройстве вагонов. Вагоны на роликовых подшипниках и подшипниках скольжения, их ходовые свойства. Основные неисправности вагонов, угрожающие безопасности движения.

Тема 4. Сооружения и устройства сигнализации и связи, сигналы

Система видимых и звуковых сигналов для передачи приказов и указаний, относящихся к движению поездов и маневровой работе. Типы сигнальных приборов, при помощи которых подаются сигналы. Обязанности работников железнодорожного транспорта по выполнению требований, предъявляемых сигналами. Технология роспуска вагонов, порядок приготовления маршрутов. Порядок определения свободности пути и стрелочного перевода при роспуске вагонов, выставлении состава или прибытия поезда, остановка вагонов в пределах пути. Понятие об изолированном стыке и предельном столбике. Расстояние между осями путей. Назначение и устройство рельсовых цепей. Элементы рельсовой цепи и условия их работы. Влияние внешних условий на работу рельсовых цепей. Устройство башмакосбрасывателей, вагонных замедлителей, их принцип работы. Назначение и классификация сигналов: показания поездных и маневровых светофоров. Общее понятие об электрической централизации стрелок и светофоров. Средства связи, применяемые на железнодорожном транспорте - оперативно-технологические виды связи. Диспетчерская, станционная и внутростанционная телефонная связь. Радиосвязь, применяемая при производстве маневровой работы. Правила пользования переносными радиостанциями, парковой и оповестительной радиосвязью.

Тема 5. Общие обязанности работников железнодорожного транспорта

Основные обязанности работников железнодорожного транспорта, связанные с движением поездов. Принятие каждым работником железнодорожного транспорта мер по подаче сигнала остановки поезду или маневровому составу в случаях, угрожающих жизни и здоровью людей или безопасности движения. Обязанности каждого работника железнодорожного транспорта по принятию мер к ограждению опасного места и устранению неисправности сооружений или устройств при загрязнении окружающей природной среды, создающих угрозу безопасности движения. Содержание в порядке рабочего места и вверенных технических средств

Тема 6. Сооружения и устройства станционного хозяйства

Общие понятия о путевом развитии и техническом оснащении станций и зданий. Посты регулировщиков скорости движения вагонов и станционные посты операторов постов централизации, с которых непосредственно осуществляется управление стрелками и сигналами и вагонными замедлителями. Техническое оснащение служебных помещений дежурных по станции, операторов постов централизации, дежурных стрелочных постов, операторов по горке - непосредственных организаторов маневровой работы.

ПРОГРАММА по предмету: «Охрана труда»

Тематический план по предмету «Охрана труда»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Правовое регулирование охраны труда в Российской Федерации.	1
2	Гигиена труда и производственная санитария	2
3	Общие положения и социальные аспекты экологии	2
4	Производственный травматизм и его профилактика	2
5	Общие вопросы электробезопасности	1
6	Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций.	1
7	Пожарная безопасность	1
	Итого:	10

Содержание

Тема1. Правовое регулирование охраны труда в Российской Федерации.

Цели и задачи предмета. Содержание предмета, его связь с другими, специальными предметами. Охрана труда и промышленная экология в Российской Федерации и других странах. Влияние научно-технического прогресса на охрану труда и промышленную экологию. Международное сотрудничество в области охраны труда и промышленной экологии. Государственный и общественный контроль в области охраны труда, пожарной безопасности и промышленной экологии. Организация работы по охране труда на предприятии Положение о службе охраны труда и техника безопасности. Обязанности, права и ответственность административно-технического персонала предприятия по охране труда. Экономическое значение мероприятий по улучшению условий и охране труда. Пропаганда методов безопасного труда. Стимулирование работы по охране труда. Инструктаж и обучение работающих безопасности труда. Виды и порядок проведения и оформле-

ния инструктажей по безопасным методам работы. Система управления охраной труда (СУОТ) на предприятии. Организация трехступенчатого контроля за состоянием охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии.

Тема 2. Гигиена труда и производственная санитария

Основные санитарно-гигиенические факторы производственной среды. Понятие физиологии труда и пере утомляемости. Влияние условий труда на организм человека. Общие санитарно-гигиенические требования к устройству промышленных предприятий: оборудовании и эксплуатации основных и вспомогательных помещений. Аттестация и рационализация рабочих мест. Микроклимат производственных помещений. Защита от воздействия вредных токсичных веществ. Характеристика, санитарное нормирование и контроль параметров микроклимата на предприятиях железнодорожного транспорта. Влияние микроклимата на организм человека. Способы нормализации микроклимата производственных помещений. Классификация вредных веществ, образующихся и используемых на предприятиях железнодорожного транспорта. Гигиеническое нормирование вредных веществ. Паспортизация санитарно-гигиенических и психофизиологических условий труда. Мероприятия по оздоровлению условий труда. Метрологическое обеспечение области охраны труда. Требования по производственному освещению. Влияние освещенности на производительность и безопасности труда. Гигиенические требования к производственному освещению. Виды производственного освещения и его нормирование. Защита от производственных излучений. Ионизирующие излучения, их действия на организм человека. Нормирование ионизирующих излучений. Электромагнитные, лазерное, ультрафиолетовое и радиоактивное излучение. Их действие на организм человека и гигиеническое нормирование излучений. Радиационная безопасность. Методы защиты от производственных излучений. Защита от производственного шума и вибрации. Основные понятия и определения. Источник шума и вибрации на железнодорожном транспорте. Влияние шума и вибрации на организм человека и гигиеническое нормирование. Средства и методы защиты от шума и вибрации, ультразвука и инфразвука на железнодорожном транспорте. Влияние шума и вибрации на организм человека и их гигиеническое нормирование. Средства и методы защиты от шума, вибрации, ультразвука и инфразвука.

Тема 3. Общие положения и социальные аспекты экологии.

Экология в едином народном хозяйственном комплексе. Основные положения и определения. Гармоничность взаимодействия общества и природы. Мировые экологические проблемы. Международное сотрудничество в области промышленной экологии. Организация охраны природы в Российской Федерации. Негативно-правовой комплекс и стандартизация в области промышленной экологии. Контроль за выполнением законов по охране окружающей среды. Виды ответственности за нарушение природоохранного законодательства. Методы защиты окружающей природной среды. Эксплуатация природных ресурсов. Безотходная технология. Охрана атмосферного воздуха. Санитарно-гигиенические требования и контроль за состоянием атмосферного воздуха. Характеристика и контроль за состоянием атмосферного воздуха. Характеристика источников загрязнения воздушного бассейна. Классификация и устройство аппаратов очистки промышленных выбросов в атмосферу. Технологические методы защиты атмосферы от загрязнений на предприятиях железнодорожного транспорта. Автоматизированные системы контроля загрязнения атмосферного воздуха. Охрана водных ресурсов. Параметры, характеризующие состав, свойства сточных вод и требования, предъявляемые к ним. Источники загрязнения поверхностных водоемов и подземных вод. Методы очистки сточных вод. Нормирование и контроль за загрязнением водных объектов. Бессточная и водооборотные системы водопользования. Мероприятия по экономии воды на предприятиях железнодорожного транспорта.

Тема 4. Производственный травматизм и его профилактика.

Анализ условий труда, причины травматизма и профессиональных заболеваний. Мероприятий по их предупреждению. Характеристика условий труда на предприятиях железнодорожного транспорта. Опасные и вредные производственные факторы. Понятие о производственных травмах и профессиональных заболеваниях и отравлениях. Расследование и учет несчастных случаев на производстве. Материальные последствия несчастных случаев. Методы анализа причин травматизма. Система мероприятий по предупреждению несчастных случаев на производстве. Льготы и компенсации за тяжелые и вредные условия труда. Меры по обеспечению безопасности движения поездов.

Тема 5. Общие вопросы электробезопасности.

Действие электрического тока на организм человека. Факторы, влияющие на исход поражения электротоком. Напряжение прикосновения и шаговое. Классификация основных помещений по опасности поражения током. Обеспечение электробезопасности. Требования безопасности к электрооборудованию, к электроизоляции, к открытым электропроводам. Организационные, организационно-технические и технические меры защиты. Защитные блокировочные устройства. Средства индивидуальной защиты от поражения электротоком. Правила безопасности на работах на электрифицированных линиях железных дорог. Опасность статического электричества. Защита зданий и сооружений от атмосферного электричества. Оказание первой помощи пострадавшему от поражения электротоком.

Тема 6. Техника безопасности при ликвидации аварийных ситуаций. Система стандартов безопасности труда (ССБТ)

Классификация стандартов безопасности труда. Безопасность производственных процессов в отрасли. Отраслевые правила техники безопасности и производственной санитарии. Пути рационализации технологических процессов с целью обеспечения здоровых и безопасных условий труда. Требования техники безопасности к размещению технологического оборудования на участке, в цехе, линейных предприятиях. Требования безопасности к производственному оборудованию, расположению органов управления, ограждающим, блокирующим и предохранительным устройствам. Взрывобезопасность. Вещества способные образовывать взрывоопасную среду. Разрушение и травматизм при взрыве. Параметры, характеризующие взрывоопасность среды. Опасность взрыва. Требования к взрыво предупреждению и взрывозащите. Общие требования безопасности к сосудам, работающим под давлением. Причины аварий и взрывов работающих под давлением. Регистрация и техническое освидетельствование сосудов, работающих под давлением. Правила безопасности при эксплуатации компрессорных и котельных установок и баллонов. Предохранительные и контрольно-измерительные устройства и приборы. Безопасность погрузочно-разгрузочных работ. Общие требования безопасности. Нормы переносимых грузов. Погрузка и выгрузка лесоматериалов и шпал. Переработка тарнопакровочных грузов. Погрузка и выгрузка кислот и едких веществ. Переработка навалочных и сыпучих грузов. Погрузка и выгрузка тяжеловесных и крупногабаритных грузов.

Тема 7. Пожарная безопасность

Горение. Свойства веществ, характеризующих их пожарную опасность. Виды горения. Параметры, определяющие пожароопасные свойства веществ. Организация пожарного надзора в Российской Федерации. Государственный пожарный надзор. Обязанности и права администрации технического персонала и обеспечения пожарной безопасности. Категория производств пожарной безопасности. Основные причины и мероприятия по предупреждению пожара. Способы и средства тушения пожаров, их свойства и условия применения. Эвакуация людей при пожарах. Аппараты и оборудование для тушения пожаров: местные и общие, автоматические и полуавтоматические, ручные, пожарные жезла.

ПРОГРАММА по предмету: «Организация пассажирских перевозок»

Тематический план по предмету «Организация пассажирских перевозок»

№	Наименование тем	Кол-во часов
1	Организация пассажирских перевозок	6
2	График и расписание движения поездов	6
3	Технологический процесс работы пассажирских станций и вокзалов	6
4	Типовой технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу	6
5	Приемка и сдача вагонов	6
6	Условия перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа	6
7	Порядок действий проводника при возникновении нештатных ситуаций	6
	Итого	42

Содержание

Тема 1. Организация пассажирских перевозок Задачи железнодорожного транспорта по организации пассажирских перевозок. Назначение и типы пассажирских перевозок. Прямые смешанные сообщения с разными видами транспорта. Требования, предъявляемые к организации перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России и СНГ. Характеристика пригородных пассажирских перевозок. Мероприятия по их организации.

Тема 2. График и расписание движения поездов График и расписание движения пассажирских поездов и правила пользования ими. График движения пригородных поездов. Книжки служебного расписания пассажирских и пригородных поездов. Категории поездов в зависимости от дальности следования и скорости движения. Схема состава пассажирского поезда. Порядок назначения и отмены пассажирских поездов дальнего, местного и пригородного сообщения. Оперативное планирование и контроль поездной работы.

Тема 3. Технологический процесс работы пассажирских станций и вокзалов Технологический процесс работы пассажирских станций и вокзалов. Производственная и техническая характеристика. Основные требования к организации пассажиропотоков на вокзалах, к посадке и высадке пассажиров, мерам обеспечения их безопасности. Организация сервисного обслуживания пассажиров. Устройства для обслуживания пригородных пассажиров. Автоматизированная система контроля проезда в пригородном сообщении. Организация справочно-информационной работы на вокзалах. Справочные установки. Указатели отправления поездов. Радиоинформация об отправлении и прибытии поездов. Технология работы камер хранения ручной клади и передвижных камер хранения. Культурно-бытовое обслуживание пассажиров. Порядок работы комнат матери и ребенка, комнат длительного отдыха пассажиров; пунктов медицинской помощи, продажи журналов и газет, общественного питания; парикмахерских, почты, милиции, туалетов, телеграфа, сервис-центров и других пунктов обслуживания пассажиров; служебных помещений.

Тема 4. Типовой технологический процесс подготовки пассажирских вагонов к рейсу Экипировка пассажирских вагонов. Особенности экипировки вагонов-ресторанов и купе-буфетов. Организация работы экипировочных цехов вагонного депо. Растворы и приспособления, применяемые при обмывке и обтирке кузова, протирке стекол и очистке ходовых частей вагона. Внутренняя уборка вагонов. Устройство и применение пылесосов. Контроль заправки вагона водой со стороны проводников. Сорта, марки и внешние признаки топлива, применяемого для отопления пассажирских вагонов. Нормы расхода топлива. Организация снабжения топливом вагона: порядок выписки, получения и доставки топлива. Проверка и подготовка электрооборудования вагона перед отправлением в рейс и уход за ним в пути следования. Наружный осмотр межвагонных соединений; состояния осевого шкива; подвески генератора с предохранительными устройствами; привода с предохранительными устройствами; запоров крышек аккумуляторных ящиков. Проверка зарядки аккумуляторных батарей под нагрузкой по показанию вольтметра, исправности потребителей тока; осмотр и проверка предохранителей; проверка исправности работы хвостовых сигнальных фонарей. Предупреждение неисправностей электрооборудования, из-за которых может возникнуть пожар в поезде. Порядок обесточивания системы электрооборудования в вагонах всех типов. Порядок и нормы обеспечения пассажирских вагонов съемным инвентарем, постельными принадлежностями, мылом, моющими и дезинфицирующими средствами, туалетной бумагой, уборочным инвентарем, аптечкой. Назначение и работа баз обслуживания пассажиров. Ответственность проводников вагонов и пассажиров за повреждение предметов внутреннего оборудования вагонов или потерю постельных принадлежностей.

Тема 5. Приемка и сдача вагонов Опись инвентаря внутри вагона. Приемка и сдача по описи съемного и несъемного вагонного инвентаря и оборудования

Тема 6. Условия перевозки ручной клади, багажа и грузобагажа Понятия «ручная кладь», «багаж», «грузобагаж». Порядок оказания услуг по перевозке ручной клади, багажа и грузобагажа. Нормы провоза ручной клади, багажа, грузобагажа. Вещи, бесплатно провозимые сверх нормы. Порядок размещения ручной клади в вагоне. Перевозка ручной кладью саженцев и других растений, телевизоров, радиоприемников, мелких комнатных животных, птиц, собак. Условия приема багажа и грузобагажа к перевозке. Порядок оформления багажа и грузобагажа; багажные документы, ярлыки, объявление ценности. Перевозка багажом саженцев и других растений, мелких домашних животных, птиц, собак, пчел. Выдача и прием багажа и грузобагажа в пути. Прибытие багажа. Штраф за опоздание багажа и грузобагажа. Возмещение стоимости багажа и грузобагажа в случае его утери. Переотправка багажа и грузобагажа. Порядок перевозки почты и печатных изданий. Ограничение на перевозку отдельных видов багажа и грузобагажа. Правила оформления утраты ручной клади, а также забытых и найденных вещей. Розыск неприбывшего багажа и грузобагажа. Ответственность железных дорог за сроки доставки и сохранность перевозимого багажа и грузобагажа. Порядок оказания услуг по перевозке грузов для личных (бытовых) нужд.

Тема 7. Порядок действий проводника при возникновении нештатных ситуаций Порядок действий проводника: -при неисправностях ходовых частей вагона, автосцепного устройства, электрооборудования вагона, при вынужденной остановке на перегоне; -при заболевании пасса-

жиров и эвакуации их из вагона; -при возникновении пожара. Места наиболее вероятного загорания в вагоне. Расположение огнетушителей и правила пользования ими. Действия поездной бригады при сходе вагона с рельсов, в загазованных зонах, в зоне взрыво- и пожароопасных смесей. Обесточивание вагона. Эвакуация пассажиров, расцепка вагонов. Порядок оформления убытков. Обеспечение безопасности пассажиров в ситуациях, связанных с возникновением угрозы террористического акта. Действия поездной бригады при нарушении общественного порядка.

ПРОГРАММА по предмету: «Тарифы и тарифные расстояния»

Тематический план по предмету «Тарифы и тарифные расстояния»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Тарифы	4
2	Проездные документы	6
3	Правила обслуживания и условия проезда пассажиров	2
4	Дорожная документация	2
	Итого	14

Содержание

Тема 1. Тарифы. Понятие о пассажирском тарифе.

Правила перевозок пассажиров и багажа Исчисление стоимости проезда в зависимости от категории вагона, поезда и дальности поездки. Тарифы на перевозку багажа и грузобагажа, мелких животных и птиц, почты, печатных изданий; на пригородные перевозки пассажиров. Дополнительные тарифы и сборы. Соглашение о межгосударственном пассажирском тарифе. Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС). Международный пассажирский тариф. Служебная инструкция к Соглашению о международном пассажирском сообщении Единый транзитный тариф к СМПС (ЕТТ). Пограничные железнодорожные соглашения, заключенные между железными дорогами сопредельных государств. Стоимость проезда в пассажирских вагонах, курсирующих в международном сообщении. Тарифы на перевозку товаров через таможенную границу Российской Федерации.

Тема 2. Проездные документы Виды проездных документов беспересадочных и транзитных пассажиров.

Порядок оформления и возврата билетов; компостирование; сроки годности. Посадочные талоны. Остановка с продлением срока годности билета. Единые билеты прямого смешанного сообщения. Проездные документы, оформленные с использованием АСУ «Экспресс-3». Билеты формы ПЛ. Талонные билеты для проезда по служебной надобности работников организаций, не входящих в систему ОАО «РЖД», осуществляющих эксплуатационно-техническое обслуживание магистральных и внутризоновых линий связи. Формы льготного проезда. Военские проездные документы. Виды транспортных требований работников ОАО «РЖД». Провизорные и консультационные транспортные требования. Оформление проездных документов для перевозки мелких животных и птиц. Документы на следование специальных вагонов: почтовых, служебных, арендованных вагонов, вагонов-ресторанов. Пригородные проездные документы и их виды. Проездные документы в международном сообщении: купонные книжки, плацкарты, доплатные квитанции. Особенности проездных документов на железных дорогах государств- участников Содружества Независимых Государств (СНГ) и стран Балтии.

Тема 3. Правила обслуживания и условия проезда пассажиров

Основные положения Правил оказания услуг по перевозке пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных (бытовых) нужд на федеральном железнодорожном транспорте; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (глава III. Защита прав потребителей при выполнении работ (оказание услуг) и глава IV. Государственная и общественная защита прав потребителей); санитарных правил по содержанию пассажирских вагонов и по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте; должностной инструкции и других документов, регламентирующих обслуживание пассажиров в поездах, курсирующих по железным дорогам России, стран СНГ и Балтии, и в поездах международного сообщения. Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования. Условия проезда детей. Порядок проверки проездных документов при посадке и отправлении поезда со станции. Прием на хранение проездных документов пассажиров. Ответственность за хранение проездных документов. Учет населенности вагона. Оформление дальнейшего проезда пассажира в случаях: утери билета проводником; следования

пассажира по неправильно оформленному или недооформленному билету; желания пассажира продлить поездку дальше станции назначения; истечения срока годности билета в пути следования; проезда дальше станции назначения; отставания от поезда; опоздания на поезд; выезда ранее указанного компостером срока; оставления пассажиром билета у проводящего; изменения маршрута следования. Перевод из вагона в вагон по собственному желанию и по вине железной дороги. Разрешение споров. Отказ пассажиру в проезде в пути следования. Обеспечение пассажиров в поездах продуктами чайной торговли, культурным инвентарем, постельными принадлежностями. Радиообслуживание пассажирских вагонов. Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона. Дополнительные обязанности проводника по прибытии пассажирского поезда в пункт оборота и в пункт формирования; при обслуживании локомотива одним машинистом. Обязанности проводника пригородных поездов. Особые условия пассажирских перевозок. Льготный проезд по железным дорогам: проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федерации, судей Конституционного суда. Правила проезда Героев Советского Союза, Героев Социалистического Труда, Героев Российской Федерации, лиц, награжденных орденами Славы трех степеней, Трудовой Славы трех степеней, участников и инвалидов Великой Отечественной войны, почетных железнодорожников и других лиц. проезд льготного контингента пассажиров. Перечень и виды льгот. Порядок перевозки больных, грузов в отдельных купе, почты. Страхование пассажиров. Виды документов при оформлении застрахованных и незастрахованных пассажиров при несчастных случаях. Права пассажиров во время проезда по железным дорогам Российской Федерации и зарубежных стран.

Тема 4. Дорожная документация

Дорожная документация: бланк учета населенности вагона и расхода постельного белья в вагоне; дорожная ведомость пассажирского вагона; порядок их заполнения. Хранение билетов и денег за постельное белье и чайную продукцию. Ответственность проводников за хранение проездных документов и его действия при утере. Правила ведения книги (форма ФИУ-11) о наличии съемного оборудования и имущества и журнала приемки, сдачи и технического состояния оборудования пассажирского вагона (форма ВУ-8). Оформление актов различной формы.

Программа по предмету: «Механизация и автоматизация билетных касс»

Тематический план по предмету «Механизация и автоматизация билетных касс»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Особенности работы билетных касс дальнего следования в условиях ввода в эксплуатацию системы «Экспресс-3» .	12
2	Особенности работы пригородных касс	16
3	Отчетность по билетно-кассовым операциям	10
	Итого	38

Содержание

Тема 1. Особенности работы билетных касс дальнего следования в условиях ввода в эксплуатацию системы «Экспресс-3»

Билетные кассы обеспечивают пассажирам возможность быстро и качественно оформить проездные документы. Билетные кассы, являясь составной частью общей системы управления пассажирскими перевозками на железнодорожном транспорте, которая предназначена обеспечивать пассажирам в масштабе реального времени все транспортные услуги и сервис, предоставляют необходимую исходную и первичную информацию. Все кассы системы «Экспресс-3» могут вести предварительную, суточную и текущую продажу. Текущая продажа осуществляется на промежуточных станциях после отправления поезда со станции формирования. Суточная продажа начинается за 24 ч до отправления поезда. Время окончания продажи перед отправлением поезда определяется технологическим процессом работы вокзала. Предварительную продажу организуют за 45 суток до отправления.

Тема 2. Особенности работы пригородных касс

Пригородные перевозки отличаются резкой неравномерностью по временам года, дням недели и периодам суток. В соответствии с этой неравномерностью организована работа пригородных билетных касс.

Для оформления пригородных билетов используется машина БПМФ (билетопечатающая машина с фискальной памятью). БПМФ оформляет билеты по десяти маршрутам с зонным или по километровым тарифами, печатает квитанции на услуги, накапливает отчетную информацию за смену и за отчетный период. Машина позволяет печатать все виды пригородных билетов: единичные для проезда «туда», «туда и обратно», детские, льготные повсем категориям (за 50 % и бесплатные). Кроме того, БПМФ печатает групповые билеты — один на группу до 15 пассажиров, но при условии, что все они едут по одному маршруту и по одному виду билета, например все билеты детские или льготные одинаковой категории. Также можно напечатать транзитный билет для проезда от другой станции пригородного узла, но транзитный билет не может быть групповым. Программные возможности машины обеспечивают предварительное оформление билетов на любой день текущего и следующего месяцев. Однако по действующим правилам предварительная продажа билетов на пригородные поезда не производится. Машина позволяет гасить испорченные или ошибочно напечатанные билеты, причем стоимость погашенных билетов со счетчиков списывается. Может быть погашен возвращенный пригородный билет, что происходит при неожиданной (незапланированной) отмене или длительной задержке пригородных поездов. Такие случаи предусмотрены п. 57 Правил перевозок в виде исключения, если незапланированный перерыв превышает 1 ч. Вот почему при отмене пригородных поездов или изменениях в расписании кассиру следует предупредить пассажиров, уточнив, знают ли пассажиры о таких изменениях.

Тема 3. Отчетность по билетно-кассовым операциям

Билетные кассиры получают бланки строгой отчетности на складе бланков. Каждый кассир ведет свой запас бланков либо все сменные кассиры отдельной кассы работают на едином запасе. При смене дежурства передача текущего запаса билетов производится под расписку в книге продажи билетов. Принимающий кассу обязан проверить полноту наличия бланков строгой отчетности и денежной наличности. При хранении бланков строгой отчетности на складе начальник вокзала освобождается от личной ответственности за их сохранность. При утрате бланков строгой отчетности, согласно п. 3.14 «Инструкции по ведению станционной коммерческой отчетности» (ЦФ/3504), выставляется начет по бланкам системы «Экспресс» и по бланковым проездным документам — в размере стоимости билета (доплаты) до последнего пояса возможной его продажи по категории мягкого вагона скорого поезда; по бобинам билетных лент — в размере стоимости 1500 билетов до зоны массового выезда за каждую бобину. За каждый недостающий в отчете пробный, испорченный или нулевой билет кассир должен уплатить в кассу разных сборов стоимость билета по наивысшей зоне пригородного участка, на котором установлены билетопечатающие машины.

В случае порчи проездного документа работник, допустивший порчу, обязан после отправления поезда указать на бланке причину порчи и перечеркнуть бланк крест-накрест по диагонали. Испорченный бланк предъявляют начальнику вокзала либо старшему билетному кассиру, который ставит на бланке должностной штампель, дату и расписывается. Если билет разрезан, то перечеркиваются сложенные обе части. Испорченные билеты, не оформленные указанным порядком, согласно п. 5.8 «Инструкции ЦФ/3504» к отчету не принимаются, а их стоимость взыскивается с виновного работника вокзала.

Программа по предмету: «Организация работы билетных касс»

Тематический план по предмету «Организация работы билетных касс»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Технология выполнения работ кассира билетного	16
2	Порядок работы при оформлении проездных документов	10
3	Порядок оформления испорченных и неиспользованных проездных документов	14
4	Порядок оформления испорченных и неиспользованных проездных документов	14
5	Оформление проезда военнослужащих	8
6	Оформление проезда железнодорожников	8

7	Оформление проезда инвалидов	16
	Итого	86

Тема 1. Технология выполнения работ кассира билетного

Правила перевозок пассажиров и багажа на железнодорожном транспорте. Схема железных дорог. Правила технической эксплуатации компьютеров, видеотерминалов и других счётно-суммирующих машин. Характеристика автоматизированной системы управления «Экспресс». Нормативные основы и требования к деятельности кассиров билетных и кассиров багажных, товарных (грузовых). Правила взаимодействия с клиентами.

Тема 2. Порядок работы при оформлении проездных документов

Тарифы, порядок расчёта стоимости проезда. Схемы расположения мест в вагонах. Оформление проездных документов. Правила проезда детей и школьников. Расписание движения поездов. Характеристика бланков строгой отчётности. Характеристика бланков нестрогой отчётности. Получение начального и конечного отчётов кассира. Содержание начального отчёта. Содержание конечного отчёта

Тема 3. Порядок оформления испорченных и неиспользованных проездных документов

Технология обработки проездных и перевозочных документов. Гашение испорченных проездных документов. Условия гашения. Гашение следующим заказом. Гашение с использованием штрих кодов. Ускоренное гашение. Порядок оформления погашенного проездного документа. Возврат неиспользованных проездных документов. Установленная отчётность. Сроки возврата неиспользованных проездных документов во внутригосударственном и межгосударственном сообщении. Порядок оформления неиспользованных проездных документов при выполнении операции «возврат». Правила ведения оперативного учета. Порядок получения бланков строгой отчётности со склада. Ведение книги запаса. Инструкция по получению, хранению и сдаче денежных средств. Порядок оформления документов для информационно-вычислительных центров, станций, финансовой службы дорог и отделения банка, порядок составления отчётности. Основные принципы финансового учёта в системе «Экспресс»

Тема 4. Порядок оформления испорченных и неиспользованных проездных документов

Технология обработки проездных и перевозочных документов. Гашение испорченных проездных документов. Условия гашения. Гашение следующим заказом. Гашение с использованием штрих кодов. Ускоренное гашение. Порядок оформления погашенного проездного документа. Возврат неиспользованных проездных документов. Установленная отчётность. Сроки возврата неиспользованных проездных документов во внутригосударственном и межгосударственном сообщении. Порядок оформления неиспользованных проездных документов при выполнении операции «возврат». Правила ведения оперативного учета. Порядок получения бланков строгой отчётности со склада. Ведение книги запаса. Инструкция по получению, хранению и сдаче денежных средств. Порядок оформления документов для информационно-вычислительных центров, станций, финансовой службы дорог и отделения банка, порядок составления отчётности. Основные принципы финансового учёта в системе «Экспресс»

Тема 5. Оформление проезда военнослужащих

Правила проезда военнослужащих. Оформление проезда по воинскому требованию. Сроки годности воинского требования. Порядок гашения воинского требования при оформлении проездного документа. Отчётность билетного кассира за оформление проезда по воинским требованиям

Тема 6. Оформление проезда железнодорожников

Правила оформления проезда железнодорожников. Компостирование транспортных требований. Формы транспортных требований. Срок годности транспортного требования. Отчётность билетного кассира за оформление проезда по транспортным требованиям

Тема 7. Оформление проезда инвалидов

Правила проезда инвалидов, участников ВОВ. Порядок предоставления льгот. Внутригосударственные льготы. Межгосударственные льготы. Правила проезда Героев. Представительские льготы. Отчётность билетного кассира за оформление льготного (бесплатного) проезда

Программа по предмету: «Оформление проезда в международном сообщении»

Тематический план по предмету «Оформление проезда в международном сообщении»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Основы Таможенного кодекса Российской Федерации	8
2	Правила перехода вагона через государственную границу Российской Федерации	10
3	Правила оформления документации при повреждении вагона российских железных дорог на зарубежных железных дорогах	12
4	Пребывание железнодорожного персонала	8
	Итого	38

Содержание

Тема 1. Основы Таможенного кодекса Российской Федерации

Таможенный кодекс Российской Федерации. Основные положения Таможенного кодекса. Таможенная территория и таможенная граница. Пограничные станции и их основные функции. Таможенное дело и международная интеграция. Законодательство Российской Федерации о таможенном деле. Таможенные органы Российской Федерации. Правила перемещения через таможенную границу товаров и транспортных средств. Реимпорт товаров. Таможенный склад. Переработка товаров под таможенным контролем. Временный ввоз (вывоз). Свободная таможенная зона. Свободный склад. Экспорт товаров. Реэкспорт товаров. Отказ от товаров в пользу государства. Перемещение через таможенную границу Российской Федерации транспортных средств и отдельных видов товаров. Таможенные платежи. Классификатор таможенных платежей. Налог на добавленную стоимость. Акцизы. Таможенные сборы за таможенное оформление и хранение. Исчисление и уплата таможенных платежей. Таможенное оформление. Декларирование, лицензирование, квотирование товаров и транспортных средств. Памятка для пассажиров поездов международного железнодорожного сообщения, следующих через таможенную границу Российской Федерации. Декларирование пассажирами товаров, перемещаемых через таможенную границу Российской Федерации. Порядок заполнения деклараций. Классификатор освобождений от уплаты таможенной пошлины. Ответственность плательщика. Ответственность перевозчика. Таможенный контроль. Валютный контроль. Ввоз и вывоз валюты Российской Федерации. Ввоз и вывоз иностранной валюты и ценных бумаг в иностранной валюте. Краткий перечень товаров, ввоз которых в Российскую Федерацию допускается с разрешения соответствующих государственных органов. Краткий перечень товаров, вывоз которых из Российской Федерации допускается с разрешения соответствующих государственных органов. Таможенные льготы отдельным категориям иностранных лиц. Контрабанда и иные преступления в сфере таможенного дела. Дознание и оперативно-розыскная деятельность таможенных органов Российской Федерации. Нарушения таможенных правил и ответственность за эти нарушения.

Тема 2. Правила перехода вагона через государственную границу Российской Федерации

Понятие о государственной границе Российской Федерации и о железнодорожном пункте пропуска через государственную границу Российской Федерации. Инструкция о режиме в железнодорожных пунктах пропуска транспортных средств через государственную границу Российской Федерации. Правила пользования вагонами в международном пассажирском сообщении (ППВ). Передача вагонов и оформление передаточной ведомости.

Тема 3. Правила оформления документации при повреждении вагона российских железных дорог на зарубежных железных дорогах

Правила составления актов технической неисправности пассажирского вагона. Порядок предъявления к оплате установленных сумм за повреждение отдельных деталей вагона и за утерю вагона.

Тема 4. Пребывание железнодорожного персонала на территории других стран

Условия работы и отдыха поездной бригады. Порядок пропуска пассажирского поезда через пограничные железнодорожные станции в железнодорожных пунктах пропуска через государственную границу Российской Федерации. Обязанности проводника вагона в поездах международного сообщения. Инструкция о режиме в железнодорожных пунктах пропуска транспортных средств через государственную границу Российской Федерации (п.3.Меры пограничного и таможенного контроля). Инструкция проводнику пассажирского вагона (п. 8.Дополнительные обязанности про-

водника пассажирского вагона в поездах международного сообщения). Порядок подчинения поездам бригады законам страны, где она пребывает.

Программа по предмету: «Основы психологии и этики делового общения»

Тематический план по предмету «Основы психологии и этики делового общения»

№	Наименование темы	Кол-во часов
1	Основы психологии	2
2	Этика делового общения	2
3	Культура обслуживания пассажиров	2
	Итого	6

Содержание

Тема 1. Основы психологии Психология как наука. Основные методы психологии. Психология личности. Психологические характеристики личности: воля, темперамент, характер, способности. Психологическое состояние личности. Методы преодоления негативных психических состояний личности. Социальное поведение личности. Социально-психологическая структура коллектива. Классификация членов коллектива. Морально-психологический климат в коллективе. Поведение личности в организованной малой группе. Планирование своей карьеры.

Тема 2. Этика делового общения Общение как наука и искусство. Деловое поведение - единство профессионального общения и профессиональной деятельности. Виды и средства общения. Речь - средство делового общения. Этапы делового общения и их краткая характеристика. Моральные нормы делового общения. Правила ведения беседы. Взаимодействие в системе «проверяющий-контролирующий». Стилль общения. Основные функции деловой беседы; искусство убеждать. Язык жестов. Мимические коды эмоциональных состояний. Конфликтная природа делового общения. Конфликты; их типы и причины. Основные психологические черты конфликтной личности. Преодоление конфликтных ситуаций. Понятие о жалобе. Основные причины жалоб, способы их разрешения.

Тема 3. Культура обслуживания пассажиров Психологическая, этическая, эстетическая и организационно-технологическая культура сервиса. Психологические особенности работы проводника. Понятие о профессиональной этике. Этикет работника контактной зоны. Поведение проводника в нестандартных ситуациях. Эстетика внешнего облика проводника. Правила ношения форменной одежды. Передовые приемы обслуживания пассажиров. Бригадный метод организации труда.

II. ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА

Тематический план производственной практики по профессии «Кассир (билетный)»

№ п/п	Наименование темы	Кол-во час.
1	Ознакомление с пассажирским хозяйством станции	8
2	Освоение работ на билетопечатающих машинах и автоматах	80
3	Выполнение работ в должности билетного кассира на терминальной аппаратуре системы «Экспресс-3»	120
4	Самостоятельная работа в должности билетного кассира	160
	Итого:	368

Содержание

Тема 1. Ознакомление с пассажирским хозяйством станции

Выполнение заданий по ознакомлению руководящих и нормативных документов по перевозке пассажиров и грузов. Изучение должностной инструкции билетного, багажного и товарного кассира. 5. Изучение правил делового этикета Контрольная работа Самостоятельная работа 8.. Изучение преискуранта Составления конспекта по перевозке пассажиров.

Тема 2 . Освоение работ на билетопечатающих машинах и автоматах

Характеристика автоматизированной системы управления «Экспресс». Нормативные основы и требования к деятельности кассиров билетных и кассиров багажных, товарных (грузовых). Правила взаимодействия с клиентами. Практическое знакомство с терминальным оборудованием. Выполнение заданий по изучению терминала.

Тема 3. Выполнение работ в должности билетного кассира на терминальной аппаратуре системы «Экспресс-3»

Работа с инструкциями билетного, багажного, товарного кассиров. Подготовка домашнего задания. Подготовка к контрольной работе. Порядок работы при оформлении проездных документов. Технология обработки проездных и перевозочных документов. Тарифы, порядок расчета стоимости проезда. Схемы расположения мест в вагонах. Оформление проездных документов. Правила проезда детей и школьников. Расписание движение поездов. Характеристика бланков строгой отчетности. Характеристика бланков нестрогой отчетности. Получение начального и конечного отчета кассира. Содержание начального отчета. Содержание конечного отчета. Правила ведения оперативного учета. Порядок получения бланков строгой отчетности со склада. Инструкция по получению, хранению и сдаче денежных средств. Порядок оформления документов для информационно-вычислительных центров, станций, финансовой службы дорог и отделения банка, порядок составления отчетности.

Тема 4. Самостоятельная работа в должности билетного кассира

Основные принципы финансового учета в системе «Экспресс». Выполнение заданий по изучению видов тарифов. Выполнение заданий по изучению видов тарифного руководства. Выполнение заданий по изучению видов тарифного руководства. Выполнение заданий по изучению служебных книг расписание движения пассажирских поездов. Выполнение заданий по изучению отчетов кассира. Выполнение заданий по оформлению получения бланков строгой отчетности (ЛУ). Выполнение заданий по оформлению предпродательной ведомости. Выполнение заданий по определению стоимости проезда.