

Дополнительная профессиональная программа (повышение квалификации) **Обслуживание пассажиров на железнодорожном транспорте**

Адресация программы: работники железнодорожного транспорта

Количество часов: 72 ак. ч.

Форма обучения: очно-заочная

**Анонс программы:**

**Модуль 1. Нормативно-правовая база деятельности железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок. Охрана труда и безопасность движения на железнодорожном транспорте.**

**-** Нормативно-правовая база деятельности железнодорожного транспорта в сфере пассажирских перевозок.

**-** Правовое регулирование вопросов охраны труда в РФ. Основы управления охраны труда.

**-** Общие вопросы обеспечения транспортной безопасности.

**-** Документоведение. Правила работы с документами.

**Модуль 2. Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров.**

**-** Организация пассажирских перевозок. Принципы организации пассажирских перевозок. Управление пассажирскими перевозками.

**-** Технологический процесс работы вокзала. Обслуживание пассажиров на вокзале. Должностные обязанности работников вокзала.

**-** Общие сведения о пассажирских железнодорожных тарифах. Сервис-центры по обслуживанию пассажиров на вокзале. Проездные и перевозочные документы.

- Правила обслуживания и условия перевозок пассажиров. Контроль за осуществлением пассажирских перевозок.

**Модуль 3. Этика и культура обслуживания.**

- Служебный этикет и культура обслуживания.

- Правила поведения работника, обслуживающего пассажиров на железнодорожном транспорте.

**Итоговая аттестация – экзамен.**

По окончании курсов выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

Контакты:

ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте»

Тел.: +7(495)739-00-30, доб.: 126, 181, 182

Бессонова Юлия Владимировна

e-mail: kpk.umczdt@yandex.ru