

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Васин Андрей Алексеевич

Должность: Директор

Дата подписания: 11.02.2026 16:17:06



МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«ПРИВОЛЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»  
КАЗАНСКИЙ ТЕХНИКУМ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

Филиал федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего  
образования «Приволжский государственный университет путей сообщения»  
(КТЖТ - филиал ПривГУПС)

УТВЕРЖДАЮ

Директор



А.А.Васин

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

(программа повышения квалификации)

«Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на  
железнодорожном транспорте»

Казань

## **1. Общие положения**

Настоящая дополнительная профессиональная программа (ДПП) предназначена для дополнительного профессионального образования путем освоения программы повышения квалификации (ПК) сотрудников дирекции по ремонту пути.

ДПП разработана с целью повышения уровня профессиональных специальных знаний и навыков работников, освоение ими новых технологий и приемов выполнения работы в конкретных условиях производства.

Реализация программы направлена на совершенствование существующих и приобретение новых компетенций, необходимых для профессиональной деятельности в области грузовых перевозок, приобретение и углубление теоретических знаний.

В ДПП представлена значительная по объему теоретическая и практическая информация.

Каждый раздел имеет содержание, в котором отражается узкопрофессиональная информация, конкретное умение или навык, тот или иной теоретический вопрос.

Учебный план программы определяет категорию слушателей, распределение часов, отведенных на теоретическое изучение разделов учебной программы, а также представлен календарный учебный график программы, где обозначено количество учебных часов в рабочие дни прохождения занятий (РД1, РД2 ...)

Оптимальное количество слушателей в группе 25 человек.

Для проведения занятий по специальным темам занятий разрешается учебную группу делить на подгруппы численностью 10 – 15 человек.

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное образование и (или) высшее образование. При освоении программы параллельно с получением среднего профессионального образования и (или) высшего образования удостоверение о повышении

квалификации выдается одновременно с получением соответствующего документа об образовании и о квалификации.

Освоение программы завершается итоговой аттестацией слушателей, которая проводится в виде экзамена по билетам. Лицам, успешно освоившим программу и прошедшим итоговую аттестацию, выдается удостоверение о повышении квалификации установленного образца.

## **2. Целевая установка**

- получение новой профессиональной компетенции в области перевозок и предоставления качественных услуг для маломобильных пассажиров и инвалидов в зависимости от категории при их обслуживании на железнодорожном транспорте.

### **Трудовые функции:**

- Оказание помощи в перемещении маломобильных пассажиров и посетителей на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения больных и инвалидов транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой, или электроприводом, или смешанным приводом;

- Оказание помощи в перемещении пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала с помощью предназначенных для перемещения больных и инвалидов транспортных средств, приводимых в движение мускульной силой, или электроприводом, или смешанным приводом;

- Предоставление необходимой информации о порядке перемещения маломобильных пассажиров и посетителей, пассажиров и посетителей с детьми на территории вокзала.

В результате освоения программы обучения слушатели должны:

### **знать:**

- основные требования по обслуживанию маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте, установленные федеральным законодательством Стандартом СТО РЖД 03.001-2014 и другими распоряжениями ОАО «РЖД»;

- перечень услуг, который должен предоставляться маломобильным пассажирам и инвалидам на железнодорожном транспорте;
- требования, предъявляемые к объектам пассажирской инфраструктуры, задействованной при обслуживании маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте;
- порядок оказания ситуационной помощи маломобильным пассажирам и инвалидам при возникновении нестандартных ситуаций.

**уметь:**

- содержать в надлежащем состоянии обустройства пассажирской инфраструктуры при соблюдении условий технологического процесса и эксплуатации;
- обеспечивать надлежащее обслуживание и контроль за сопровождением маломобильного пассажира и инвалида ко всем функциональным зонам вокзального комплекса;
- оказывать своевременную ситуационную помощь маломобильным пассажирам и инвалидам при нестандартных ситуациях.

Форма обучения: очная/заочная/дистанционная

Трудоемкость программы: 72 академических часов, в т.ч. 40 ч. самостоятельного обучения

Сроки освоения программы: 9 дней

Режим занятий: 8 академических часов в день

### 3. Учебный план

№ п/п	Наименование модулей и тем	Трудоемкость, часов	В том числе				Форма аттестации
			лекции	практические семинарские занятия, лабораторные работы	тренинги, деловые и ролевые игры, круглые столы	выездные занятия, электронное обучение и др	
1.	Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте	16	16	-	-	-	Тестирование по темам 1.1 – 1.2
1.1	Требования Федеральных законов № 181-ФЗ, № 46-ФЗ № 419-ФЗ. Государственная программа РФ «Доступная среда»	8	8	-	-	-	
1.2	Ответственность должностных лиц и юридического лица, за нарушения связанные с обслуживанием маломобильных пассажиров и инвалидов за причиненный им вред	8	8	-	-	-	
2.	Организация обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на вокзальном комплексе	24	24	-	-	-	
2.1	Информационно навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров и инвалидов. Технологии резервирования мест для перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах	8	8	-	-	-	Тестирование по темам 2.1 – 2.2
2.2	Взаимодействие участников перевозочного процесса при обслуживании пассажиров - инвалидов через центр ЦСМ ОАО «РЖД» для решения задач по оказанию им ситуационной помощи и информации о предоставляемых им на услугах ция сопровождения по всем функциональным зонам вокзального комплекса и резервирование мест для инвалидов при посадке в поезд	8	8	-	-	-	
2.3	Функционально-технические требования к содержанию обустройства пассажирской инфраструктуры. Проектные решения по приспособлению объектов для доступа маломобильных пассажиров и инвалидов	8	8	-	-	-	Тестирование по теме 2.3
3.	Формирование новой компетенции, для должностных лиц, ответственных за предоставление качественных услуг маломобильным пассажирам и инвалидам	24	24	-	-	-	
3.1	Обучение персонала. Этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров и инвалидов. Действия в нестандартных ситуациях	8	8	-	-	-	Тестирование по темам 3.1 – 3.2
3.2	Формы взаимодействия с маломобильными пассажирами и инвалидами. Психологический тренинг по устойчивости и уверенному поведению работников пассажирского комплекса при общении.	4	4	-	-	-	
3.3	Реализация мер, установленных соглашением ОАО «РЖД» с «Всероссийским обществом инвалидов», Всероссийским обществом слепых», Всероссийским обществом глухих»	3	3	-	-	-	
3.4	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров с нарушением зрения	3	3	-	-	-	
3.5	Особенности обслуживания маломобильных пассажиров с нарушением слуха	3	3	-	-	-	
3.6	Особенности обслуживания пассажиров с нарушениями опорно - двигательного аппарата в т. ч. использующих инвалидную коляску	3	3	-	-	-	
4.	Перспективы развития пассажирской инфраструктуры, модернизации объектов для маломобильных пассажиров и инвалидов	4	4	-	-	-	Тестирование по модулю 4
5.	Итоговая аттестация	72	72	-	-	-	

#### **4. Календарный учебный график**

№ п/п	Наименование модулей и тем	Количество учебных часов по учебным неделям (Н)		Итого
		H1	H2	
1.	Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на ж. д. транспорте	12	4	16
2.	Организация обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на вокзальном комплексе	16	8	24
3.	Формирование новой компетенции, для должностных лиц, ответственных за предоставление качественных услуг маломобильным пассажирам и инвалидам	8	16	24
4.	Перспективы развития пассажирской инфраструктуры, модернизации объектов для маломобильных пассажиров и инвалидов	4		4
5.	Итоговая аттестация		4	4
	Всего учебных часов	40	32	72

## 5. Рабочие программы модулей и тем

Модуль 1. Основные сведения о требованиях законодательства об особенностях обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожном транспорте.

Требования Федеральных законов № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов (вступающий в силу с 1 января 2016г), № 46-ФЗ О ратификации Конвенции о правах инвалидов, Цели и задачи государственной программы РФ «Доступная среда». Понятие и причины возникновения инвалидности. Термины и определения. «Инвалид», «лицо с ограниченными возможностями здоровья» и др. Категории инвалидов. Оценка состояния и повышение уровня доступности и услуг на ж. д. транспорте для маломобильных пассажиров и инвалидов; устранение социальной разобщенности инвалидов и граждан, не являющихся инвалидами.

Административная ответственность должностных лиц и юридического лица за нарушения, связанные с обслуживанием маломобильных пассажиров и инвалидов или за причиненный им вред. Судебная практика. Анализ представлений прокуратуры в сфере защиты прав инвалидов и пути их решения. Компенсация морального вреда.

Модуль 2. Организация обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на вокзальном комплексе.

Информационно-навигационные системы на путях движения маломобильных пассажиров и инвалидов в поездах дальнего следования в зависимости от категории инвалидности. Общие требования к информационно-навигационным системам. Визуальная и звуковая информация, тактильные знаки и указатели. Порядок их размещения на объектах пассажирской инфраструктуры. Общие сведения о технологии резервирования мест и организация перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования.

Взаимодействие участников перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров и инвалидов через информационно-сервисный центр ЦСМ ОАО «РЖД», осуществляющий прием заявок на оказание ситуационной помощи и предоставление информации об услугах, предоставляемых им на железнодорожном транспорте для бесплатного сопровождения по всем функциональным зонам вокзального комплекса, (парковки, здание вокзала, пассажирские платформы), резервирование мест для инвалидов в пассажирских поездах дальнего следования и оказание помощи при посадке/высадке в пассажирский поезд.

Организация встречи маломобильного пассажира и инвалида сопровождение по маршрутам без препятствий с использованием технических средств и оказанием предоставляемых услуг.

Функционально-технические требования к содержанию пассажирских обустройств на вокзалах, станциях, остановочных пунктах. Стандарт СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров и инвалидов». Проектные решения по приспособлению объектов пассажирской инфраструктуры для маломобильных пассажиров и инвалидов.

Модуль 3. Формирование новой компетенции, для должностных лиц, ответственных за предоставление качественных услуг маломобильным пассажирам и инвалидам.

Этика общения при обслуживании маломобильных пассажиров и инвалидов при специфике взаимодействия в зависимости от категории инвалидности (инвалиды - колясочники, пассажиры с нарушением зрения; пассажиры с нарушением слуха и речи). Проведение инструктажа ответственным работникам. Анализ жалоб и обращений граждан. Профессиональные действия работников при возникновении нестандартных ситуаций.

Формы взаимодействия с маломобильными пассажирами и инвалидами. Психологический тренинг устойчивости и уверенного поведения работников

пассажирского комплекса при общении с пассажирами. Обеспечение у пострадавшего чувства безопасности и контроля над ситуацией.

О реализации мер, установленных соглашением ОАО «РЖД» с «Всероссийским обществом инвалидов», Всероссийским обществом слепых» и «Всероссийским обществом глухих» о развитии железнодорожной инфраструктуры для маломобильных пассажиров и инвалидов, и доступности объектов.

Особенности обслуживания пассажиров - инвалидов: с нарушением зрения, классификация инвалидов по зрению, офтальмо-эргономические рекомендации, порядок сопровождения слепых и слабовидящих, в том числе с собаками - проводниками; с нарушением слуха при ограничении способности к общению и межличностному взаимодействию и специфика общения и сведения; с нарушениями опорно-двигательного аппарата в т. ч. пассажиров, использующих для передвижения инвалидную коляску и др. категории.

Модуль 4. Перспективы развития железнодорожной пассажирской инфраструктуры, модернизации объектов для маломобильных пассажиров и инвалидов

Основные технические решения, закладываемые при модернизации объектов. Совершенствование технологии обслуживания маломобильных пассажиров и инвалидов на железнодорожных вокзалах и станциях. Основные направления обеспечения помощи инвалидам при перевозках.

Модуль 5. Итоговая аттестация.

Индивидуальная оценка результатов повышения квалификации по результатам выполнения тестовых заданий. Анализ качества обучения.

## 6. Организационно-педагогические условия

При реализации программы рекомендуется:

- использование в учебном процессе профессиональные стандарты, квалификационные требования, должностные и производственные инструкции, документы и материалы, учитывающие потребности работодателей, специфику производственной деятельности организации - заказчика подготовки кадров, инструкций по охране труда;
- использование в учебном процессе активных форм проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов, практических игр, анализ производственных ситуаций, психологических и иных тренингов, выполнение заданий в составе бригады для формирования и развития общих и профессиональных компетенций, обучающихся;
- использование в учебном процессе учебно-производственной базы соответствующей действующим санитарным и противопожарным нормам для проведения практических занятий обучающихся (полигоны, стенды, натурные образцы средств коллективной и индивидуальной защиты и др.).

Реализация программы обучения обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими опыт работы, среднее профессиональное или высшее образование. Программа курса обеспечивается учебно-методической документацией.

Каждый обучающийся обеспечивается не менее чем одним учебно-методическим печатным и/или электронным изданием по изучаемому курсу.

Реализация программы обучения осуществляется на государственном языке Российской Федерации (русском языке).

## **7. Формы аттестации**

Итоговая аттестация проводится с использованием тестов, оцениваемых по 10-балльной системе. При этом итоговый тест формируется на основе промежуточных тестов и считается сданным при получении оценки 7 и более баллов. Количество попыток при сдаче итогового теста ограничивается 3.

## **8. Оценочные материалы**

### **Список вопросов для входного контроля**

1. Опишите, как вы понимаете формирование доступной среды на железнодорожном транспорте
2. Раскройте понятие «маломобильный пассажир», «инвалид», в чем отличие?
3. Перечислите типичные проблемы по созданию доступной среды на железнодорожном транспорте.
4. С какими трудностями сталкивается персонал организации, в которой вы работаете при обслуживании маломобильных пассажиров.
5. Какими документами Вы должны руководствоваться при обслуживании маломобильных пассажиров.
6. Какие документы приняты в ОАО «РЖД» с целью формирования доступной среды на железнодорожном транспорте

### **ТЕСТОВЫЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ ИТОГОВОЙ АТТЕСТАЦИИ**

1. Какие требования Федерального закона 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» направлены на создание условий для их свободного доступа к объектам социальной инфраструктуры:
  - а) беспрепятственного пользования общественным транспортом и транспортными коммуникациями, средствами связи и информации;
  - б) разработку и производство транспортных средств общего пользования только после согласования с органами исполнительной власти субъектов РФ и учета мнения общественных объединений инвалидов;
  - в) проведение мероприятий по приспособлению объектов социальной инфраструктуры для доступа к ним инвалидов и использования их;
  - г) все перечисленные требования.
2. Принципами Конвенции ООН о правах инвалидов являются:
  - а) уважение достоинства, личная самостоятельность, включая свободу делать

свой собственный выбор;

- б) не дискриминация, полное и эффективное вовлечение и включение в общество, равенство возможностей и доступность;
- в) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
- г) все перечисленные принципы.

3. Какие меры должны быть приняты ОАО «РЖД» если действующие объекты пассажирской инфраструктуры невозможно полностью приспособить для доступности инвалидов:

- а) обеспечить проведение мероприятий по приспособлению объектов инфраструктуры для доступа к ним инвалидов;
- б) согласовать с общественными объединениями инвалидов меры, обеспечивающие удовлетворение минимальных потребностей инвалидов;
- в) разработать проектные решения на новое строительство объектов при согласовании с органами исполнительной власти субъектов РФ и учетом мнения общественных объединений инвалидов;
- г) все перечисленные меры.

4. Какие требования к обслуживающему персоналу направлены на обеспечение транспортной доступности для маломобильных пассажиров:

- а) формирование современной корпоративной культуры ОАО «РЖД» по обслуживанию маломобильных пассажиров;
- б) привлечение общественных организаций инвалидов к подготовке персонала для понимания работниками потребностей различных категорий инвалидов в помощи;
- в) подготовка персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров;
- г) все изложенные требования.

5. Что относится к маршрутам без препятствий для маломобильных пассажиров и инвалидов, которые прокладывают по кратчайшим направлениям:

- а) остановки других связывающих видов транспорта в пределах границ балансовой принадлежности вокзального комплекса, пассажирского остановочного пункта и парковка автотранспорта;
- б) входы и выходы с доступом для инвалидов и иных маломобильных пассажиров на вокзальные комплексы, справочно-информационные службы, информационные стойки и табло, пункты помощи пассажирам;
- в) пассажирские платформы;
- г) все перечисленные объекты.

6. Какие категории граждан относятся к маломобильным пассажирам:

- а) граждане с инвалидностью;
- б) граждане с временно ограниченными возможностями здоровья с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, слуха и зрения;
- в) пассажиры с младенцами (дети в возрасте до 1 года);
- г) все перечисленные категории.

7. На каждой стоянке автотранспортных средств около предприятий сферы услуг для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства, выделяются бесплатно не менее:

- а) 5 процентов мест;
- б) 10 процентов мест;
- в) 15 процентов мест;
- г) 20 процентов мест;

8. При разметке места для стоянки автотранспортных средств инвалидов (со знаком «инвалид») предусматривать возможность создания безопасной зоны сбоку и сзади машины не менее: а) 1.0 м; б) 1.1м.; в) 1.2м.; г) 1.5м.

9. Административная ответственность юридического лица за нарушение требований законодательства, предусматривающих выделение на автомобильных стоянках мест для автотранспортных средств инвалидов (Ст. 5.43 КоАП РФ):

- а) штраф от 10 до 20 тыс. руб.; б) штраф от 15 до 25 тыс. руб.;
- в) штраф от 20 до 30 тыс. руб.) г) штраф от 30 до 50 тыс. руб.

10. Визуальные и звуковые средства информации на пассажирских обустройствах должны представлять пассажирам-инвалидам следующие обязательные сведения:

- а) о входах и выходах на пассажирских обустройствах, по маршрутам их следования и о расположении и нумерации мест в вагонах;
- б) о всех доступных помещениях (билетных касс, туалетов, залов ожидания, ресторанов, аптек, камер хранения, комнат отдыха) и плане эвакуации в случае пожара;
- в) о расписании движения, включая отправление и прибытие, с указанием № платформ и о тарифах перевозки с сопровождающими (провоза их багажа);
- г) всех перечисленных сведениях.

11. Какие из перечисленных инвалидов с нарушением зрения относятся к 1 группе инвалидности:

- а) тотальная слепота или слепота со свето и цвето различием
- б) острота зрения от 0,05 и выше на лучше видящем глазу с оптической коррекцией
- в) острота зрения от 0,5 и выше на лучше видящем глазу с оптической коррекцией
- г) все перечисленные нарушения зрения относятся к 1 группе инвалидности.

12. Для обеспечения безопасного перемещения маломобильных пассажиров и инвалидов, в торцевом конце платформы должен быть оборудован барьер и предупреждающий тактильный указатель на расстоянии от края платформы или от барьера.

- а) 0,5 м; б) 0,75м.; в) 1,0 м.; г) 1,5м.

## 9. Список литературы

- 1 Федеральный закон от 03.05.2012 № 46-ФЗ «О ратификации конвенции о правах инвалидов».
- 2 Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- 3 Федеральный закон от 10.01.2003 № 18-ФЗ «Устав железнодорожного транспорта Российской Федерации».
- 4 Федеральный закон от 01.12.2014 № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией конвенции о правах инвалидов.
- 5 Государственная программа Российской Федерации «Доступная среда» на 2011 - 2015 годы от 17.03.2011 №175.
- 6 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях.
- 7 Градостроительный Кодекс РФ в части требований по обеспечению доступа инвалидов к социально значимым объектам при проектировании и строительстве.
- 8 СП 59.13330.2012 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.
- 9 Правила нахождения граждан и размещения объектов в зонах повышенной опасности, выполнения в этих зонах работ, проезда и перехода через железнодорожные пути. Утверждены приказом Минтранса России от 08.02.2007 № 18.
- 10 Правила перевозок пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом. Утверждены приказом Минтранса России от 19.12.2013 № 473.
- 11 Распоряжение ОАО «РЖД» от 11.03.2014 №622р «Об утверждении и вводе в действие технологии резервирования мест и организации перевозки пассажиров на местах для инвалидов в поездах дальнего следования».
- 12 Распоряжение ОАО «РЖД» от 27.08.2013 №1835р «Об утверждении и вводе в действие «Правил по этике общения при обслуживании маломобильных

пассажиров на железнодорожном транспорте».

13 Распоряжением ОАО «РЖД» от 24.03.2014 №1016р «Об утверждении и вводе в действие «Регламента взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте».

14 Стандарт СТО РЖД 03.001-2014. «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров».

15 ГОСТ Р 52872-2012 Интернет-ресурсы: требования доступности для инвалидов по зрению.

16 ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.

17 ГОСТ Р 54409-2011 Информационные технологии. Обзор графических значков и символов, обеспечивающих доступ к функциональным возможностям продуктов информационных технологий и облегчающих их использование гражданами пожилого возраста и лицами с ограничениями жизнедеятельности.