УТВЕРЖДЕНА
Решением Совета по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте
от «__» _____ 2026 г. №___

Квалификационная характеристика Дежурный по залу железнодорожного вокзала

(наименование квалификационной характеристики в классификаторе ВПД)

Код

Содержание

I. Общие сведения ..... **Ошибка! Закладка не определена.**
II. Трудовые функции должностей/профессий рабочих, входящих в квалификационную характеристику 3
III. Характеристика должности/профессии рабочего 4
3.1. Должность/профессия рабочего «Дежурный по залу железнодорожного вокзала» 4
IV. Сведения об организациях – разработчиках квалификационной характеристики 8

I. Общие сведения

Работники по приему и размещению гостей

наименование вида профессиональной деятельности

Дежурный по залу железнодорожного вокзала

наименование подвида профессиональной деятельности

Начальная группа занятий[1]

4224	**Служащие, встречающие и регистрирующие клиентов в отелях (гостиницах)**

Область профессиональной деятельности[2]

17	Транспорт

Сектор области профессиональной деятельности

17.01	Железнодорожный транспорт

Профессиональный стандарт

–	–

II. Трудовые функции должностей/профессий рабочих, входящих в квалификационную характеристику

Наименование должности / профессии рабочего			Трудовые функции	
код	наименование с указанием разряда, класса, категории	уровень квалификации	наименование	код
А	Дежурный по залу железнодорожного вокзала	3	Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала в зале ожидания	А/01.3
			Организация посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала	А/02.3

III. Характеристика должности/профессии рабочего

3.1. Должность/профессия рабочего

Наименование	Дежурный по залу железнодорожного вокзала	Код	А	Уровень квалификации	3

Профессиональное образование, профессиональное обучение	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих
Опыт практической работы	–
Особые условия допуска к работе	–
Другие характеристики	–

Справочная информация

Наименование документа	Код	Наименование
ОКПДТР[3]	**200696**	**Дежурный по залу (бильярдному, вокзала, спортивному и других)**
Перечни ПО[4]	**5040**	**Дежурный по вокзалу**

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Создание условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала в зале ожидания	Код	А/01.3

Трудовые действия	Проведение осмотра зала ожидания для проверки соответствия санитарно-технического состояния и инженерно-технического оборудования зала ожидания **железнодорожного вокзала нормативно-техническим и руководящим документам**
	Проведение периодического осмотра зала ожидания железнодорожного вокзала на выявление забытых вещей и объектов террористической направленности
	Выявление нарушений требований к санитарно-техническому состоянию и содержанию инженерно-технического оборудования зала ожидания **железнодорожного вокзала**
	Организация работ по приведению к норме содержания санитарного состояния зала ожидания железнодорожного вокзала и исправлению неисправностей инженерно-технического оборудования зала ожидания железнодорожного вокзала
	Предоставление организационных, технических и информационных услуг зала ожидания железнодорожного вокзала пассажирам
	Контроль выполнения пассажирами правил пребывания в зале ожидания железнодорожного вокзала с принятием мер к пассажирам, нарушающим общественный порядок, в том числе с вызовом

	работников полиции
	Организация принятия экстренных мер, эвакуации и оказания первой медицинской помощи пассажирам в зале ожидания железнодорожного вокзала в чрезвычайных и нестандартных ситуациях
	Информирование непосредственного руководителя о выявленных нарушениях технического состояния и содержания инженерно-технического оборудования зала ожидания **железнодорожного вокзала**
	Проведение расчета с пассажирами и посетителями **железнодорожного** вокзала за пользование залом повышенной комфортности
	Сдача денежных средств за пользование залом повышенной комфортности **железнодорожного вокзала** ответственному работнику
	Ведение документации об оказанных пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала услугах в зале ожидания
Необходимые умения	Оценивать санитарное состояние зала ожидания **железнодорожного вокзала**
	Оценивать психоэмоциональное состояние пассажиров в зале ожидания железнодорожного вокзала
	Принимать экстренные меры при чрезвычайных и нестандартных ситуациях
	Оказывать первую медицинскую помощь пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала
	Организовывать работы по приведению к норме санитарного состояния зала ожидания железнодорожного вокзала и исправлению неисправностей инженерно-технического оборудования зала ожидания железнодорожного вокзала
	Пользоваться кассовой аппаратурой при производстве расчетов за предоставленные платные услуги в зале ожидания **железнодорожного вокзала**
	Обслуживать маломобильных пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Оформлять документацию по услугам, предоставленным пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при создании условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей **железнодорожного вокзала**, размещенными в зале ожидания
	Пользоваться **специальными** средствами связи
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по предоставлению услуг пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на **железнодорожном** вокзале, **необходимый для выполнения** трудовых функций
	Правила эксплуатации помещений **железнодорожного** вокзала, **необходимые для выполнения** трудовых функций

	Правила эксплуатации приборов, устройств, механизмов и автоматов, предназначенных для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Правила обеспечения безопасности пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Правила деловой этики, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила деловой этики в части предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Порядок оформления документации об услугах, оказанных пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Правила оказания первой **медицинской** помощи пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Порядок принятия экстренных мер при чрезвычайных и нестандартных ситуациях
	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий при создании условий для комфортного пребывания пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала в зале ожидания
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей **железнодорожного вокзала**, размещенными в зале ожидания
	Санитарные нормы и правила, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, регламентирующие выполнение трудовых функций
Применяемые орудия труда (при необходимости)	–
Применяемые технологии (при необходимости)	–

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Организация посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала	Код	A/02.3

Трудовые действия	Наблюдение за посадкой в пассажирский поезд (высадкой из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала для оперативного вмешательства в нештатных ситуациях, угрожающих здоровью и безопасности пассажиров
	Информирование причастных работников **железнодорожного** вокзала о возникновении нештатных и чрезвычайных ситуаций во время посадки

	в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Подача сигналов по предотвращению приведения в движение пассажирского поезда при возникновении нештатных ситуаций при посадке в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах железнодорожного вокзала
	Подача сигналов к отправлению пассажирского поезда при завершении посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров (организованных групп детей, пассажиров с ограниченными возможностями, воинских команд) на платформах **железнодорожного** вокзала в случае возникновения чрезвычайных ситуаций
	Ведение документации о прибытии (отправлении) пассажирских поездов
Необходимые умения	Подавать звуковые и видимые сигналы при организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Производить посадку в пассажирский поезд (высадку из пассажирского поезда) маломобильных пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Пользоваться информационно-коммуникационными технологиями при организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Оказывать первую медицинскую помощь пассажирам на платформах железнодорожного вокзала при возникновении необходимости
	Пользоваться автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на платформах **железнодорожного** вокзала
	Пользоваться **специальными** средствами связи
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Правила технической эксплуатации железных дорог, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила оказания услуг по перевозке на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на **железнодорожном** вокзале, **необходимый для выполнения** трудовых функций
	Расписание движения пассажирских поездов, **необходимое для выполнения** трудовых функций
	Правила обеспечения безопасности пассажиров и посетителей **железнодорожного** вокзала, предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Порядок предоставления услуг маломобильным пассажирам и посетителям при посадке в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) на платформах **железнодорожного** вокзала

	Правила деловой этики, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Правила деловой этики в части организации посадки в поезд (высадки из поезда) маломобильных пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Порядок оформления документации о прибытии (отправлении) пассажирских поездов на **железнодорожном** вокзале
	Порядок применения информационно-коммуникационных технологий при организации посадки в пассажирский поезд (высадки из пассажирского поезда) пассажиров на платформах **железнодорожного** вокзала
	Порядок работы с автоматизированными информационными и навигационными системами и указателями, системами информирования пассажиров и посетителей, размещенными на платформах **железнодорожного** вокзала
	Правила оказания первой **медицинской** помощи пассажирам и посетителям **железнодорожного** вокзала, **необходимые для выполнения** трудовых функций
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, регламентирующие выполнение трудовых функций
Применяемые орудия труда (при необходимости)	–
Применяемые технологии (при необходимости)	–

IV. Сведения об организациях – разработчиках квалификационной характеристики

4.1. Ответственная организация-разработчик

Департамент по организации, оплате и мотивации труда ОАО «РЖД», город Москва
Начальник департамента **Тихомиров Андрей Николаевич**

[1] Общероссийский классификатор занятий.

[2] Приказ Минтруда России от 29 сентября 2014 г. № 667н «О реестре профессиональных стандартов (перечне видов профессиональной деятельности)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 19 ноября 2014 г., регистрационный № 34779) с изменением, внесенным приказом Минтруда России от 9 марта 2017 г. № 254н (зарегистрирован Минюстом России 29 марта 2017 г., регистрационный № 46168).

[3] Общероссийский классификатор профессий рабочих, должностей служащих и тарифных разрядов.

[4] Приказ Министерства просвещения РФ от 14 июля 2023 г. N 534 "Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение"