УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
труда и социальной защиты
Российской Федерации
от « » 2025 г. №

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале

Регистрационный номер

Содержание

I. Общие сведения 2
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности) 3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций 4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Организация посадки пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения» 4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены» . 7
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта 11
V. Сокращения, используемые в профессиональном стандарте 11

I. Общие сведения

Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале в части организация посадки пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения и оперативного руководства деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	
(наименование вида профессиональной деятельности)	код

Краткое описание вида профессиональной деятельности

Обеспечение безопасной и удобной посадки (высадки) пассажиров в пассажирский поезд, создание условий для возможности безопасного и комфортного ожидания поезда

Группа занятий

4323	Служащие по транспортным перевозкам	-	-
(код ОКЗ[1])	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к области профессиональной деятельности

17	Транспорт
(код ОПД[2])	(наименование области профессиональной деятельности)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(код ОКВЭД[3])	(наименование вида экономической деятельности)

II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции				Трудовые функции		
код	Наименование	уровень квалификации	Возможные наименования должностей, профессий рабочих	Наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Организация посадки пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения	5	Агент по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте	Выполнение работы по подготовке к регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения	A/01.5	5
				Регистрация пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения	A/02.5	5
B	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	5	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала	Организация обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	B/01.5	5
				Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	B/02.5	5

III. Характеристика обобщенных трудовых функций

3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация посадки пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения	Код	A	Уровень квалификации	5

Возможные наименования должностей, профессий рабочих	Агент по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте

Пути достижения квалификации

Образование и обучение	Профессиональное обучение - программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих, программы переподготовки рабочих, служащих или Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих, служащих
Опыт практической работы	Не менее одного года по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при наличии профессионального обучения

Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

Справочная информация

Наименование документа	Код	Наименование начальной группы, должности, профессии или специальности, направления подготовки
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ЕКС[4]	-	-
ОКПДТР[5]	**200008**	Агент по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте
Перечни СПО[6]	**23.01.22**	**Проводник на железнодорожном транспорте**

3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Выполнение работы по подготовке к регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Трудовые действия	Ознакомление с локальными нормативными актами, регламентирующими организацию посадки пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Проверка работоспособности **СТРП (перечень сокращений приведен в разделе V профессионального стандарта)** установка указателя о регистрации на пассажирский поезд международного сообщения

	Проверка работоспособности АСКПП
	Проверка исправности турникетов, открытие кожуха стойки регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Контроль загрузки в АСКПП информации о местах, занятых пассажирами в пассажирском поезде международного сообщения, из межгосударственной автоматизированной системы управления пассажирскими перевозками
Необходимые умения	Подготавливать рабочее место **согласно** требованиям рационального и безопасного выполнения работ по подготовке к регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Проверять работоспособность непосредственно эксплуатируемых систем АСКПП и СТРП
	Применять методы организации и поддержания порядка на рабочих местах, устанавливающие требования к повышению качества и производительности труда, снижению потерь рабочего времени, созданию безопасных условий труда работников железнодорожного транспорта (далее – система 5С)
	Использовать информационно-коммуникационные технологии при выполнении работы по подготовке к регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по подготовке к регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Правила технической эксплуатации железных дорог, **регламентирующие выполнение** трудовых функций
	Карты технологического процесса по регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Порядок обеспечения безопасности пассажиров пассажирского поезда международного сообщения
	Порядок работы с АСКПП
	Порядок работы с СТРП
	Технологии бережливого производства
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, **регламентирующие выполнение** трудовых функций
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности, **регламентирующие выполнение** трудовых функций
Другие характеристики	-

3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Регистрация пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Трудовые действия	Проверка у пассажира пассажирского поезда международного сообщения наличия и правильности оформления проездных документов на бумажном носителе (электронном устройстве), документов, удостоверяющих личность пассажира, и документов, подтверждающих право на пересечение границы
	Проверка багажа и ручной клади пассажира пассажирского поезда

	международного сообщения **согласно нормативно-техническим и руководящим документам**
	Сканирование документов пассажира пассажирского поезда международного сообщения посредством АСКПП
	Проверка факта приобретения проездного документа, в случае отсутствия информации в СТРП, и ввод в СТРП данных проездного документа вручную
	Открытие турникета для прохода пассажиров пассажирского поезда международного сообщения из зоны свободного доступа в контролируемую зону вокзала
	Контроль прохода пассажиров пассажирского поезда международного сообщения в контролируемую зону в целях недопущения пропуска пассажиров, не прошедших регистрацию (выхода из контролируемой зоны в зону свободного доступа и передачи товаров магазина беспошлинной торговли провожающим лицам)
	Отмена регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения, решивших отказаться от поездки (покинуть контролируемую зону), контроль возврата товара в магазин беспошлинной торговли в случаях признаков его покупки
	Передача из СТРП в АСКПП данных о зарегистрированных на пассажирский поезд международного сообщения пассажирах
	Отключение СТПР, АСКПП, блокировка турникетов и закрытие кожуха стойки регистрации по завершении регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
Необходимые умения	Использовать информационно-коммуникационные технологии при регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Проверять с использованием систем АСКПП и СТРП документы, дающие право на пересечение границы, и проездные документы пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Взаимодействовать со смежными службами при регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Оказывать помощь пассажирам при регистрации на пассажирский поезд международного сообщения
	Информировать пассажиров пассажирского поезда международного сообщения о правилах поведения и порядке прохождения контроля в пунктах пропуска
	Применять средства индивидуальной защиты при регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Принимать решения при возникновении нештатных (конфликтных) ситуаций при регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Оформлять документацию при регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Паспортные, таможенные и валютные правила, регламентирующие выполнение трудовых функций
	Правила пересечения границы Российской Федерации на железнодорожном транспорте; таможенные нормы при пересечении границы Российской Федерации на железнодорожном транспорте

	Транспортная география стран по маршруту следования пассажирского поезда международного сообщения, **необходимая** для выполнения трудовых функций
	Виды и формы проездных и перевозочных документов для проезда пассажиров в пассажирском поезде международного сообщения
	Правила оказания услуг по перевозкам железнодорожным транспортом пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Порядок работы с АСКПП
	Порядок работы с СТРП
	Порядок оформления документации по регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения
	Психология общения и межличностных отношений в группах и коллективах
	Принципы разрешения конфликтных ситуаций
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
Другие характеристики	-

3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	B	Уровень квалификации	5

Возможные наименования должностей, профессий рабочих	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала

Пути достижения квалификации

Образование и обучение	Среднее профессиональное образование - программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Опыт практической работы	Не менее двух лет работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте при оперативном руководстве деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного (1-го класса)

Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров [7]
Другие характеристики	-

Справочная информация

Наименование документа	Код	Наименование начальной группы, должности, профессии или специальности, направления подготовки
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ЕКС	-	-
ОКПДТР	**200724**	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала
Перечни СПО	**23.01.25**	**Мастер по комплексному обслуживанию железнодорожного транспорта**

3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	B/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Трудовые действия	Планирование деятельности подразделений железнодорожного вокзала в течение смены (камер хранения ручной клади, сервисных центров, справочного бюро, комнат отдыха пассажиров, комнат матери и ребенка, пунктов питания)
	Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале в течение смены
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала
	Работа в составе комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала
	Проведение осмотра помещений железнодорожного вокзала
	Ведение документации по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
Необходимые умения	Принимать решения по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены
	Анализировать данные, связанные с организацией обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала
	Пользоваться автоматизированной системой документооборота железнодорожного вокзала
	Использовать технологию системы автоматического информирования пассажиров железнодорожного вокзала с помощью средств звукового и визуального оповещения
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
	Формировать условия, обеспечивающие повышение профессионального мастерства, культурно-технического и общеобразовательного уровня работников железнодорожного вокзала

	Применять **методы** организации и поддержания порядка на рабочих местах железнодорожного вокзала **по системе 5С**
	Оформлять документацию по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Карты технологического процесса работы железнодорожного вокзала, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале
	Формы проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте
	Тарифные руководства, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом
	Расписание движения пассажирских и пригородных поездов, **необходимое** для выполнения трудовых функций
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Технология бережливого производства
	Правила организации разработки и реализации проектов бережливого производства
	Офисное программное обеспечение
	Порядок работы в автоматизированных системах при организации обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Санитарные нормы и правила, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
Другие характеристики	-

3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	B/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории железнодорожного вокзала
	Проверка выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Контроль работы автоматизированных устройств, световых указателей, механизмов и автоматов для создания комфортных условий пребывания пассажиров и посетителей на территории железнодорожного вокзала
	Контроль работы системы информирования пассажиров о прибытии, об отправлении и о подаче к месту посадки пассажирских и пригородных поездов на территории железнодорожного вокзала
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала
	Проверка выполнения подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, технологического процесса работы железнодорожного вокзала
	Контроль работы автоматизированных устройств, машин, механизмов и аппаратов по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала
	Проверка соблюдения норм расхода материалов подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Проверка санитарного состояния кассовых залов и залов ожидания, комнат отдыха пассажиров и служебных помещений железнодорожного вокзала
Необходимые умения	Оценивать качество обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Визуально оценивать санитарное состояние помещений и оборудования железнодорожного вокзала
	Принимать решения в случае неудовлетворительного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Принимать решения по исправлению нарушений санитарно-технического содержания железнодорожного вокзала
	Анализировать данные, связанные с качеством обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении, с последующей подготовкой предложений по устранению и предотвращению нарушений
	Пользоваться средствами радиосвязи и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала
	Пользоваться автоматизированными инженерными системами железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системой
Необходимые знания	Нормативно-технические и руководящие документы по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа

	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзале
	Карты технологического процесса работы железнодорожного, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Правила технической эксплуатации железных дорог, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Порядок обеспечения безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Правила работы в автоматизированных инженерных системах железнодорожного вокзала: видеонаблюдения, информирования пассажиров, противопожарной системе
	Порядок работы в автоматизированных системах при контроле качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, находящимися в непосредственном подчинении
	Офисное программное обеспечение
	Правила пользования автоматизированными устройствами, машинами, механизмами и аппаратами по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала
	Порядок оформления документации на железнодорожном вокзале, в том числе в автоматизированной системе
	Правила и нормы деловой этики, этики общения при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Санитарные нормы и правила, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
	Требования охраны труда, электробезопасности, пожарной безопасности, **регламентирующие** выполнение трудовых функций
Другие характеристики	-

IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта

4.1. Ответственная организация-разработчик

Центр организации труда и проектирования экономических нормативов – филиал ОАО «РЖД», ЦОТЭН ОАО «РЖД», город Москва
Директор центра Калашников Михаил Юрьевич

4.2. Наименования организаций-разработчиков

1	ФГБУ «ВНИИ труда» Минтруда России

V. Сокращения, используемые в профессиональном стандарте

АСКПП - автоматизированная система контроля посадки пассажиров
СТРП - стационарный терминал регистрации посадки пассажиров

[1] Общероссийский классификатор занятий.

[2] Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 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 Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 9 марта 2017 г. № 254н (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 марта 2017 г., регистрационный № 46168).

[3] Общероссийский классификатор видов экономической деятельности.

[4] Единый квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих.

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

[6] Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 17 мая 2022 г. № 336 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования и установлении соответствия отдельных профессий и специальностей среднего профессионального образования, указанных в этих перечнях, профессиям и специальностям среднего профессионального образования, перечни которых утверждены приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 октября 2013 г. № 1199 «Об утверждении перечней профессий и специальностей среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 17 июня 2022 г., регистрационный № 68887) с изменениями, внесенными приказами Министерства просвещения Российской Федерации от 12 мая 2023 г. № 359 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 9 июня 2023 г., регистрационный № 73797), от 25 сентября 2023 г. № 717 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 октября 2023 г., регистрационный № 75754), от 27 апреля 2024 г. № 289 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 31 мая 2024 г., регистрационный № 78367), от 7 ноября 2024 г. № 782 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 10 декабря 2024 г. № 80517), от 25 марта 2025 г. № 226 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 29 апреля 2025 г. № 82008).

[7] Приказ Минтруда России, Минздрава России от 31 декабря 2020 г. № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62278), действует до 1 апреля 2027 г.; приказ Минздрава России от 28 января 2021 г. № 29н «Об утверждении Порядка проведения обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров работников, предусмотренных частью четвертой статьи 213 Трудового кодекса Российской Федерации, перечня медицинских противопоказаний к осуществлению работ с вредными и (или) опасными производственными факторами, а также работам, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные и периодические медицинские осмотры» (зарегистрирован Минюстом России 29 января 2021 г., регистрационный № 62277) с изменениями, внесенными приказами Минздрава России от 1 февраля 2022 г. № 44н (зарегистрирован Минюстом России 9 февраля 2022 г., регистрационный № 67206), от 2 октября 2024 г. № 509н (зарегистрирован Минюстом России 1 ноября 2024 г., регистрационный № 79994), действует до 1 апреля 2027 г.