



МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 45882

от 09 марта 2017.

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
(Минтруд России)

**ПРИКАЗ**

8 февраля 2017г.

№ 149Н


Москва

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного  
вокзального комплекса»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266; 2016, № 21, ст. 3002), п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса».

Министр

 М.А. Топилин

КОПИЯ ВЕРНА

Консультант общего отдела Департамента

управления делами

О.А. Нефедова

8.02. 20 17г.

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «8» февраля 2017 г. № 149н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

935

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	2
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены».....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного и вокзала 1 класса, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены».....	8
3.3. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного и 1 класса».....	13
3.4. Обобщенная трудовая функция «Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса внеклассного и 1 класса».....	18
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	24

### I. Общие сведения

Руководство работой и координация работы подразделений железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

17.048

(наименование вида профессиональной деятельности)

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Обеспечение качественного обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса

Группа занятий:

1325	Руководители подразделений (управляющие) на транспорте	4323	Служащие по транспортным перевозкам
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

52.21.12	Деятельность железнодорожных пассажирских вокзалов и грузовых терминалов
(код ОКВЭД <sup>2</sup> )	(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	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
A	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящимся в непосредственном подчинении, в течение смены	5	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	A/01.5  A/02.5	5  5
B	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса, находящимся в непосредственном подчинении, в течение смены	6	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	B/01.6  B/02.6	6  6
C	Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного и 1 класса	6	Руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного и 1 класса, находящихся в непосредственном подчинении Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного и 1 класса, не находящихся в	C/01.6  C/02.6	6  6

			непосредственном подчинении			
			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса, кроме внеклассного и I класса		C/03.6	6
D	Руководство деятельностью железнодорожного вокзального комплекса внеклассного и I класса	7	Руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного и I класса, находящихся в непосредственном подчинении		D /01.7	7
			Координация деятельности подразделений железнодорожного вокзального комплекса внеклассного и I класса, не находящихся в непосредственном подчинении		D/02.7	7
			Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса внеклассного и I класса		D/03.7	7

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	A	Уровень квалификации	5
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих
Требования к опыту практической работы	Не менее двух лет работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством Российской Федерации порядке <sup>3</sup>
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам

## 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	A/01.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала	
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	<p>Оперативное руководство деятельностью камер хранения ручной клади на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса, в течение смены</p> <p>Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса, в течение смены</p> <p>Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Контроль работы комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Контроль проведения работ по поддержанию чистоты и порядка в помещениях железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Контроль выполнения правил внутреннего трудового распорядка работниками железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Ведение документации по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении</p>
Необходимые умения	<p>Применять методики по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Оформлять документацию по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p>
Необходимые знания	<p>Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа</p> <p>Технологический процесс работы железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской</p>

	Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Формы проездных и перевозочных документов
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящихся в непосредственном подчинении, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Порядок оформления документации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	A/02.5	Уровень (подуровень) квалификации	5
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса
	Контроль выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного и 1 класса
	Контроль оповещения пассажиров о прибытии, отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса
	Контроль санитарно-технического содержания залов ожидания, служебных помещений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного

Необходимые умения	<p>и 1 класса</p> <p>Применять методики по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Принимать решения при нарушении санитарно-технического содержания подразделениями железнодорожного вокзала, выполнения правил внутреннего трудового распорядка, соблюдения трудовой и технологической дисциплины работниками железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Готовить предложения при обнаружении нарушений правил внутреннего трудового распорядка работниками железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи на территории железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса</p>
Необходимые знания	<p>Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа</p> <p>Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Кодекс деловой этики</p> <p>Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность подразделений железнодорожного вокзала, кроме внеклассного и 1 класса, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей</p> <p>Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса</p> <p>Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале, кроме внеклассного и 1 класса</p>
Другие характеристики	-



## 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Оперативное руководство деятельностью подразделений железнодорожного вокзала внеклассного и вокзала 1 класса, находящихся в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	В	Уровень квалификации	6
--------------	--	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала
--	---

Требования к образованию и обучению	Среднее профессиональное образование – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих или Высшее образование – специалитет
Требования к опыту практической работы	При наличии среднего профессионального образования – не менее двух лет работы по организации перевозок пассажиров на железнодорожном транспорте
Особые условия допуска к работе	Прохождение обязательных предварительных (при поступлении на работу) и периодических медицинских осмотров (обследований), а также внеочередных медицинских осмотров (обследований) в установленном законодательством Российской Федерации порядке
Другие характеристики	-

## Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4323	Служащие по транспортным перевозкам
ОКСО <sup>4</sup>	190700	Организация перевозок и управление на транспорте

## 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	В/01.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение  
трудовой функции

Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
			Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оперативное руководство деятельностью камер хранения ручной клади на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Оперативное руководство деятельностью сервисных центров на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Оперативное руководство деятельностью справочного бюро на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Оперативное руководство деятельностью комнат отдыха пассажиров на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Оперативное руководство деятельностью комнат матери и ребенка на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Оперативное руководство деятельностью пунктов питания на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Контроль информирования пассажиров об изменениях движения пассажирских и пригородных поездов на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса в течение смены
	Предоставление необходимой информации пассажирам и посетителям железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль работы комиссии по изъятию вещей с просроченным сроком хранения из автоматических камер хранения железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль проведения работ по поддержанию чистоты и порядка в помещениях железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль выполнения правил внутреннего трудового распорядка работниками железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Ведение документации по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
Необходимые умения	Применять методики по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Анализировать данные, связанные с организацией качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса

	<p>Взаимодействовать со смежными службами по вопросам организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса</p> <p>Оформлять документацию по организации качественного обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса</p>
Необходимые знания	Правила перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом
	Правила оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также груза, багажа и грузобагажа
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Стандарт качества услуг, предоставляемых на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном и 1 класса
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Формы проездных и перевозочных документов
	Тарифные руководства, связанные с перевозкой пассажиров, багажа и грузобагажа железнодорожным транспортом
	Маршруты следования поездов и расписание их движения
	Правила эксплуатации помещений железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса
	Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность подразделений, находящихся в непосредственном подчинении, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса
Порядок оформления документации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса	
Другие характеристики	-

## 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Контроль качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса, находящимися в непосредственном подчинении, в течение смены	Код	B/02.6	Уровень (подуровень) квалификации	6
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Контроль безопасной посадки и высадки пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Проведение осмотра всех помещений железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль выполнения стандарта качества услуг, предоставляемых подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, на железнодорожном вокзальном комплексе внеклассном и 1 класса
	Контроль оповещения пассажиров о прибытии, отправлении и подаче пассажирских и пригородных поездов к месту посадки на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль выполнения подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, технологического процесса работы железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль работы автоматизированных устройств, машин, механизмов и аппаратов по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль соблюдения норм расхода материалов подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль обеспечения безопасности пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Контроль санитарно-технического содержания кассовых залов и залов ожидания, комнат отдыха пассажиров и служебных помещений железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
Необходимые умения	Применять методики по контролю качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Анализировать данные, связанные с контролем качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Взаимодействовать со смежными службами по вопросам контроля качества обслуживания пассажиров и посетителей подразделениями, находящимися в непосредственном подчинении, железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Принимать решения при нарушении санитарно-технического содержания

	<p>подразделениями железнодорожного вокзала, выполнения правил внутреннего трудового распорядка, соблюдения трудовой и технологической дисциплины работниками железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса</p> <p>Готовить предложения при обнаружении нарушений правил внутреннего трудового распорядка работниками железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса</p> <p>Пользоваться средствами радио- и телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сетью «Интернет» на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса</p>
Необходимые знания	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 вокзальном комплексе внеклассном и 1 класса
	Технологический процесс работы железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Правила технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей
	Кодекс деловой этики
	Правила пользования автоматизированными устройствами, машинами, механизмами и аппаратами по обслуживанию пассажиров на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Требования по обеспечению безопасности пассажиров и предупреждению актов незаконного вмешательства в деятельность железнодорожного транспорта в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на территории железнодорожного вокзала внеклассного и 1 класса
	Нормативно-технические и руководящие документы, регламентирующие деятельность подразделений, в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса
	Требования охраны труда в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса
Правила пожарной безопасности в объеме, необходимом для выполнения должностных обязанностей на железнодорожном вокзале внеклассном и 1 класса	
Другие характеристики	-