



**МІНІСТЕРСТВО  
СОЦІАЛЬНОЇ ПОЛІТИКИ УКРАЇНИ**

**НАКАЗ**

О. Г. Н. 2018

м. Київ

№ 1649

Про затвердження професійного стандарту „Стюард (послуги у дорозі)”

Відповідно до пункту 27 Порядку розроблення та затвердження професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373,

**НАКАЗУЮ:**

Затвердити професійний стандарт „Стюард (послуги у дорозі)”, що додається.

Міністр

А. Рева

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства соціальної  
політики України

*О. Г. ЗДА* № *1649*

**Професійний стандарт  
„Стюард (послуги у дорозі)”**

**1. Загальні відомості професійного стандарту**

**1.1. Основна мета професійної діяльності**

Надання послуг у дорозі при перевезенні пасажирів залізничним транспортом.

**1.2. Назва виду економічної діяльності, секції, розділу, групи та класу економічної діяльності та їхній код (згідно з Національним класифікатором України ДК 009:2010 „Класифікація видів економічної діяльності”)**

|          |   |           |                                     |            |   |
|----------|---|-----------|-------------------------------------|------------|---|
| Секція Н | Транспорт, складське господарство, поштова та кур'єрська діяльність | Розділ 49 | Наземний і трубопровідний транспорт | Група 49.1 | Пасажирський залізничний транспорт міжміського сполучення |
|          |   |           |                                     | Клас 49.10 | Пасажирський залізничний транспорт міжміського сполучення |

**1.3. Назва виду професійної діяльності та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)**

| Розділ                              | Клас                                    | Підклас                                 |
|-------------------------------------|---|---|
| 5                                   | 511                                     | 5111                                    |
| Працівники сфери торгівлі та послуг | Працівники, що надають послуги у дорозі | Працівники, що надають послуги у дорозі |

**1.4. Назва професії (професійної назви роботи) та її код (згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 „Класифікатор професій”)**

5111 Стюард (послуги у дорозі).

### **1.5. Професійна кваліфікація**

Стюард (послуги у дорозі).

### **1.6. Місце професії (посади, професійної назви роботи) в організаційно-виробничій структурі підприємства (установи, організації)**

Працює на залізничному транспорті. Робоче місце стюарда розташоване у вагоні швидкісного поїзда.

### **1.7. Умови праці**

Тривалість робочого часу – згідно з чинним законодавством, графіками роботи та відпочинку, правилами внутрішнього трудового розпорядку, колективним договором.

Відпустки надаються згідно з чинним законодавством, колективним договором, графіками надання відпусток за результатами атестації робочого місяця за умовами праці.

Особливий характер праці. Робота пов'язана з підвищеним нервово-емоційним навантаженням. Пільги та компенсації надаються відповідно до чинного законодавства.

### **1.8. Засоби захисту**

Протигази.

Вогнегасники.

Пожежне обладнання (в установленому порядку).

### **1.9. Умови допуску до роботи за професією**

Диплом кваліфікованого робітника або свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією „Стюард (послуги у дорозі)“.

Сертифікат про знання англійської мови на рівні B1 або висновок комісії з професійного відбору кандидатів на посаду „Стюард (послуги у дорозі)“ щодо рівня володіння англійською мовою.

Медична довідка про проходження попереднього (періодичного) медичного огляду з висновком медичної комісії про придатність до роботи за професією „Стюард (послуги у дорозі)“.

Висновок штатного психолога філії „Українська залізнична швидкісна компанія“ за результатами проведення первинного професійного психологічного обстеження, передбачений Положенням про проведення професійного відбору кандидатів на посаду „Стюард“ філії „Українська залізнична швидкісна компанія“, затвердженим наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія“ від 30.01.2018 № 029-УЗШК.

Залікова книжка з відміткою про результати перевірки знань і проведення інструктажів з питань охорони праці, пожежної безпеки, електробезпеки, правил технічної експлуатації, перевірки знань інструкції з сигналізації на залізницях України та інших інструкцій, що регламентують безпечну роботу залізничного транспорту.

**1.10. Документи, що підтверджують професійну та освітню кваліфікацію, її віднесення до рівня Національної рамки кваліфікацій (НРК)**

Диплом кваліфікованого робітника або Свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією „Стюард (послуги у дорозі)”, четвертий рівень НРК.

**2. Навчання та професійний розвиток**

Професійне навчання проводиться в закладах професійної (професійно-технічної) освіти, центрах професійного розвитку персоналу (центрах професійної освіти) регіональних філій та філій ПАТ „Укрзалізниця”, які мають ліцензію на провадження освітньої діяльності у сфері професійної (професійно-технічної) освіти за професією „Стюард (послуги у дорозі)” за видами навчання перепідготовка, підвищення кваліфікації.

**2.1. Перепідготовка (назва кваліфікації)**

Перепідготовка здійснюється з професії „Провідник пасажирського вагона”.

**2.2. Підвищення кваліфікації без присвоєння нового рівня освіти (назва кваліфікації)**

Навчання стюардів на курсах підвищення кваліфікації устанавлюється, як правило, з періодичністю не рідше ніж один раз на 5 років.

**3. Нормативно-правова база, що регулює відповідну професійну діяльність**

Закон України „Про залізничний транспорт”.

Закон України „Про охорону праці”.

Закон України „Про захист прав споживачів”.

Закон України „Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”.

Закон України „Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг”.

Закон України „Про основні принципи та вимоги до безпечності та якості харчових продуктів”.

Кодекс цивільного захисту України.

Постанова Кабінету Міністрів України від 10.11.1995 № 903 „Про Правила поведінки громадян на залізничному транспорті” (зі змінами).

Постанова Кабінету Міністрів України від 19.03.1997 № 252 „Про Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом” (зі змінами).

Наказ Міністерства транспорту України від 20.12.1996 № 411 „Про затвердження Правил технічної експлуатації залізниць України”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 25.02.1997 за № 50/1854 (зі змінами).

Наказ Міністерства транспорту України від 04.11.2003 № 854 (у редакції наказу Міністерства інфраструктури України від 12.11.2014 № 578)

„Про затвердження нормативно-правових актів з питань безпеки руху на метрополітенах України”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 02.12.2014 за № 1540/26317.

Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 27.12.2006 № 1196 „Про затвердження Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 04.04.2007 за № 310/13577 (зі змінами).

Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 21.12.2009 № 1322 „Про затвердження Правил пожежної безпеки на залізничному транспорті”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 22.03.2010 за № 230/17525.

Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 29.04.2010 № 240 „Про затвердження Порядку проведення медичних оглядів працівників певних категорій залізничного транспорту, метрополітенів та підприємств міжгалузевого промислового залізничного транспорту України”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 16.07.2010 за № 537/17832 (зі змінами).

Наказ Міністерства праці та соціальної політики України від 09.01.1998 № 4 „Про затвердження Правил безпечної експлуатації електроустановок споживачів”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 10.02.1998 за № 93/2533.

Наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24.07.2002 № 219 „Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 20.08.2002 № 680/6968 (зі змінами).

Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 21.05.2007 № 246 „Про затвердження Порядку проведення медичних оглядів працівників певних категорій”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 23.07.2007 № 846/14113 (зі змінами).

Наказ Міністерства внутрішніх справ від 30.12.2014 № 1417 „Про затвердження Правил пожежної безпеки в Україні”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 05.03.2015 за № 252/26697 (зі змінами).

Наказ Державного комітету України з нагляду за охороною праці від 26.01.2005 № 15 „Про затвердження Типового положення про порядок проведення навчання і перевірки знань з питань охорони праці та Переліку робіт з підвищеною небезпекою”, зареєстрований у Міністерстві юстиції України 15.02.2005 за № 231/10511.

Наказ Міністерства транспорту та зв'язку України від 23.06.2008 № 747 „Про затвердження Інструкції з сигналізації на залізницях України”.

Державні санітарні правила і норми, гігієнічні нормативи. 7. Гігієна транспорту. 7.2. Експлуатація рухомого складу залізничного транспорту для пасажирських перевезень, затвержені постановою першого заступника Головного державного санітарного лікаря України від 09.02.1999 № 15 (зі змінами) (ДСанПіН 7.7.2-015-99).

Інструкція з пожежної безпеки у вагонах поїздів, затверджена наказом Укрзалізниці від 03.02.2006 № 043-Ц (зі змінами) (ЦЛ-0056).

Інструкція з забезпечення пожежної безпеки на локомотивах та моторвагонному рухомому складі, затверджена наказом Укрзалізниці від 23.10.2003 № 61-Ц (ЦТ-0067).

Інструкція щодо запобігання можливим терористичним або диверсійним актам та реагування на них у випадку вчинення, затверджена наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” від 12.02.2016 №040-УЗШК.

Особые условия международных перевозок (SCIC) для поездок по проездным билетам в сообщении Восток – Запад (EWT) Special Conditions of International Carriage (SCIC) for Journeys using East – West Traffic Tickets (EWT), діє з 11.12.2016 (зі змінами та доповненнями).

Порядок вивчення та перевірки знань нормативних актів з безпеки руху поїздів та маневрової роботи працівниками філії „Українська залізнична швидкісна компанія”, затверджений наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” ПАТ „Укрзалізниця” від 25.08.2016 № 197-УЗШК.

Порядок дій працівників поїзних бригад стюардів у разі виникнення нестандартних ситуацій під час курсування швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті, затверджений наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” ПАТ „Укрзалізниця” від 10.04.2017 № 90-УЗШК.

Порядок організації обслуговування пасажирів та проходження прикордонного і митного контролю у міжнародному швидкісному поїзді Інтерсіті+ у напрямку Київ – Пшемисль – Київ, затверджений наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” ПАТ „Укрзалізниця” від 13.12.2017 № 376-УЗШК.

Порядок організації перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями швидкісними поїздами Інтерсіті+ та Інтерсіті, затверджений наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” ПАТ „Укрзалізниця” від 14.10.2014 № 354-УЗШК.

Порядок організації посадки / висадки пасажирів швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті, затверджений наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” ПАТ „Укрзалізниця” від 16.11.2015 № 424-УЗШК.

Регламент основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України, затверджений наказом Укрзалізниці від 24.09.2012 № 338-Ц (ЦРП-0012).

Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті, затверджена 11.03.2016 в. о. першого заступника начальника філії „Українська залізнична швидкісна компанія”.

Соглашение о международном пассажирском сообщении (СМПС), діє з 01.11.1951 (зі змінами та доповненнями).

Стандарт обслуговування пасажирів у швидкісних поїздах Інтерсіті+ та Інтерсіті, затверджений наказом філії „Українська залізнична швидкісна компанія” ПАТ „Укрзалізниця” від 15.08.2018 № 325-УЗШК.

Тимчасова технологія застосування електронних проїзних / перевізних документів в пасажирських перевезеннях, затверджена Правлінням ПАТ „Укрзалізниця” 01.03.2017.

#### 4. Загальні компетентності

Здатність дотримуватися професійної лексики та етики ділового спілкування.

Здатність діяти в нестандартних ситуаціях.

Здатність працювати у команді.

Здатність запобігати конфліктним ситуаціям та оптимально розв'язувати конфлікти.

Здатність налагоджувати та підтримувати комунікацію.

Здатність організовувати роботу працівників клінінгової та кейтерингової компаній.

Здатність приймати рішення в межах професійної компетентності.

#### 5. Перелік трудових функцій (професійних компетентностей за трудовою дією або групою трудових дій, що входять до них), умовні позначення

| Умовні позначення | Трудові функції   | Професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)   | Умовні позначення |
|-------------------|---|--|-------------------|
| А                 | Приймання і здавання обладнання вагонів   | Здатність перевіряти наявність і справність (цілісність) обладнання вагонів  | А1                |
|                   |   | Здатність перевіряти справність систем опалення, вентиляції, кондиціонування, радіозв'язку, оповіщення та відеотрансляції  | А2                |
|                   |   | Здатність перевіряти стан первинних засобів пожежогасіння та обладнання, що підлягає опломбуванню  | А3                |
|                   |   | Здатність перевіряти естетичний стан інформаційних матеріалів, розміщених у вагонах  | А4                |
|                   |   | Здатність визначати якість проведеного прибирання та правильність комплектації санвузлів витратними матеріалами  | А5                |
|                   |   | Здатність оглядати кузов вагона та визначати рівень його забрудненості   | А6                |
|                   |   | Здатність вести технічну документацію  | А7                |
| Б                 | Обслуговування пасажирів у поїздах внутрішнього та міжнародного сполучення: в пункті формування, на шляху прямування, в пунктах обороту | Здатність забезпечувати безпеку посадки / висадки пасажирів  | Б1                |
|                   |   | Здатність забезпечувати безпеку проїзду пасажирів з дотриманням вимог правил пожежної безпеки, охорони праці, електробезпеки, Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України | Б2                |
|                   |   | Здатність створювати комфортні для пасажирів умови проїзду   | Б3                |
|                   |   | Здатність перевіряти у пасажирів проїзні документи, документи, що посвідчують особу, здійснювати погашення проїзного документа, виявляти безквиткових пасажирів  | Б4                |
|                   |   | Здатність надавати пасажирам допомогу та роз'яснення щодо порядку проїзду  | Б5                |

|   |   |  |    |
|---|---|--|----|
|   |   | Здатність здійснювати контроль за роботою працівників клінінгової та кейтерингової компаній і якістю надання ними послуг з обслуговування пасажирів  | Б6 |
|   |   | Здатність надавати домедичну допомогу пасажиром  | Б7 |
|   |   | Здатність чітко та оперативно надавати інформацію старшому стюарду   | Б8 |
|   |   | Здатність перевіряти та виявляти забуті пасажиром речі   | Б9 |
| В | Додаткові дії з обслуговування пасажирів у поїздах міжнародного сполучення: в пункті формування, на шляху прямування, в пунктах обороту | Здатність надавати пасажиром допомогу та роз'яснення щодо правил проїзду та порядку проходження прикордонного та митного контролю                    | В1 |
|   |   | Здатність визначати пасажирів і ручну поклажу з підозрілими ознаками   | В2 |
|   |   | Здатність співпрацювати з уповноваженими особами прикордонної та митної служб і надавати їм необхідну інформацію                                     | В3 |
|   |   | Здатність здійснювати спільний з уповноваженими особами прикордонної та митної служб митно-прикордонний контроль                                     | В4 |
|   |   | Здатність організовувати збір інформації та надавати її уповноваженим особам прикордонної та митної служб  | В5 |
|   |   | Здатність контролювати опломбованість міжстелевих ніш  | В6 |
| Г | Контроль за роботою систем опалення, вентиляції, кондиціонування, радіозв'язку, оповіщення та відеотрансляції                           | Здатність виявляти несправності систем опалення, вентиляції, кондиціонування   | Г1 |
|   |   | Здатність виявляти несправності систем радіозв'язку, оповіщення та відеотрансляції   | Г2 |
| Д | Дії в разі виникнення нестандартних ситуацій і порядок обслуговування пасажирів з інвалідністю  | Здатність зупинити поїзд у разі виявлення загрози безпеці руху   | Д1 |
|   |   | Здатність обслуговувати пасажирів з інвалідністю, зокрема із застосуванням пандуса   | Д2 |
|   |   | Здатність проводити заходи щодо недопущення порушення громадського порядку пасажиром, які перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння | Д3 |
|   |   | Здатність забезпечувати пересадку або евакуацію пасажирів у разі виникнення нестандартної ситуації   | Д4 |
|   |   | Здатність забезпечувати пасажиром комфортне перебування в поїзді у разі виникнення нестандартної ситуації  | Д5 |
|   |   | Здатність надавати домедичну допомогу пасажиром у разі виникнення нестандартної ситуації   | Д6 |



|  |  |  |    |
|--|--|--|----|
|  |  | Здатність проводити заходи з ліквідації пожежі, огороджувати поїзд при вимушеній зупинці згідно з чинними інструкціями | Д7 |
|  |  | Здатність виявляти предмети з підозрілими ознаками   | Д8 |
|  |  | Здатність діяти за попередньою вказівкою старшого стюарда у разі виникнення нестандартної ситуації                     | Д9 |

**6. Опис трудових функцій (трудові функції; предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструмент); професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій); знання, уміння та навички)**

| Трудові функції                            | Предмети і засоби праці (обладнання, устаткування, матеріали, інструменти)  | Професійні компетентності (за трудовою дією або групою трудових дій)            | Необхідні знання   | Необхідні уміння і навички  |
|--|---|---|--|---|
| А. Приймання і здавання обладнання вагонів | Внутрішнє обладнання вагонів (поручні, відкидні площадки, пандус (у вагоні для перевезення пасажирів з інвалідністю), герметичні переходи, двері та дверні замки у вагоні, автоматична сигналізація на входних дверях та ручне місцеве управління ними, сидіння, багажні полиці, гачки для одягу, дверні ручки, інформаційні табло, світильники місцевого освітлення, вимикач внутрішньо-салонних дверей, крани, умивальні чаші та унітази, | А1. Здатність перевіряти наявність і справність (цілісність) обладнання вагонів | А1.31. Загальні поняття про будову та принципи роботи обладнання вагонів поїзда<br>А1.32. Загальні поняття про будову та принципи роботи пандуса для обслуговування пасажирів з інвалідністю<br>А1.33. Загальні поняття про будову та принципи роботи обладнання санітарних кімнат (умивальних чаш, унітазів, механізмів змивання)<br>А1.34. Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)<br>А1.35. Порядок перевірки комплектності та технічного стану обладнання під | А1.У1. Визначити справність обладнання вагонів поїзда відповідно до положення<br>А1.У2. Визначити справність пандуса для обслуговування пасажирів з інвалідністю<br>А1.У3. Визначити справність обладнання санітарних кімнат (умивальних чаш, сушки для рук, унітазів, механізмів змивання), наявність води у кранах і санвузлах відповідно до положення<br>А1.У4. Виявляти та фіксувати технічні несправності під час приймання обладнання та повідомляти про них старшого стюарда в установленому порядку<br>А1.У5. Дотримуватись вимог правил з охорони праці та безпеки життєдіяльності при перевірці наявності та справності (цілісності) обладнання вагонів |

|  |   |   |   |  |
|--|---|---|---|--|
|  | <p>механізми змивання, аварійні молотки та стоп-крани, первинні засоби пожежогасіння, термометри побутові, системи опалення, вентиляції, кондиціонування, оповіщення, відеотрансляції та радіозв'язку); засоби зв'язку (радіостанція, мобільний телефон); журнали технічного стану за формою ТУ-152 і формою ВУ-8; журнал реєстрації пломб на молотках та стоп-кранах; періодичні видання (газети, журнали, рекламна продукція); спеціальні ключі; кулькова ручка; опломбовувач</p> |   | <p>час приймання-здавання поїздів<br/> <b>A1.36.</b> Види несправностей внутрішнього обладнання<br/> <b>A1.37.</b> Регламент основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України<br/> <b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p>   | <p><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил<br/> <b>A1.У7.</b> Користуватися під час приймання / здавання внутрішнього обладнання вагонів затвердженим Регламентом основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України<br/> <b>A1.У8.</b> У спілкуванні з колегами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p>  |
|  |   | <p><b>A2.</b> Здатність перевіряти справність систем опалення, вентиляції, кондиціонування, радіозв'язку, оповіщення та відеотрансляції</p> | <p><b>A2.31.</b> Загальні поняття про будову та принципи роботи системи кондиціонування<br/> <b>A2.32.</b> Загальні поняття про будову та принципи роботи системи опалення<br/> <b>A2.33.</b> Загальні поняття про будову та принцип роботи системи оповіщення<br/> <b>A2.34.</b> Загальні поняття про будову та принципи роботи системи відеотрансляції (моніторів)<br/> <b>A2.35.</b> Державні санітарні правила та норми, гігієнічні нормативи</p> | <p><b>A2.У1.</b> Визначити справність роботи системи кондиціонування та комфортність температурного режиму у вагонах<br/> <b>A2.У2.</b> Визначити справність роботи системи опалення та комфортність температурного режиму у вагонах<br/> <b>A2.У3.</b> Визначити справність системи відеотрансляції та чіткість роботи моніторів<br/> <b>A2.У4.</b> Визначити справність роботи системи вентиляції<br/> <b>A2.У5.</b> Визначити справність роботи системи радіозв'язку<br/> <b>A2.У6.</b> Виявляти та фіксувати несправності в роботі систем опалення, вентиляції, кондиціонування, оповіщення,</p> |

|  |   |   |  |  |
|--|---|---|--|--|
|  |   |   | <p><b>A2.36.</b> Положення про порядок перевірки комплектності та технічного стану обладнання під час приймання-здавання поїздів</p> <p><b>A2.37.</b> Загальні поняття про будову та принципи роботи системи вентиляції</p> <p><b>A2.38.</b> Загальні поняття про будову та принципи роботи системи радіозв'язку</p> <p><b>A1.34.</b> Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)</p> <p><b>A1.36.</b> Види несправностей внутрішнього обладнання</p> <p><b>A1.37.</b> Регламент основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> | <p>відеотрансляції, радіозв'язку та повідомляти про них старшого стюарда в установленому порядку</p> <p><b>A2.У7.</b> Дотримуватись вимог правил з охорони праці та безпеки життєдіяльності при перевірці справності систем опалення, вентиляції, кондиціонування, оповіщення, відеотрансляції та радіозв'язку</p> <p><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил</p> <p><b>A1.У7.</b> Користуватися під час приймання / здавання внутрішнього обладнання вагонів затвердженим Регламентом основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України</p> <p><b>A1.У8.</b> У спілкуванні з колегами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p> |
|  | <p><b>A3.</b> Здатність перевіряти стан первинних засобів пожежогасіння та обладнання, що</p> | <p><b>A3.31.</b> Перелік обладнання, що підлягає опломбуванню (первинні засоби пожежогасіння,</p> | <p><b>A3.У1.</b> Виявляти пошкодження пломб на первинних засобах пожежогасіння</p>   |  |

|  |  |                              |  |   |
|--|--|------------------------------|--|---|
|  |  | <p>підлягає опломбуванню</p> | <p>стоп-крани, молотки аварійного виходу)<br/> <b>A3.32.</b> Порядок опломбування первинних засобів пожежогасіння, стоп-кранів, молотків аварійного виходу<br/> <b>A3.33.</b> Порядок перевірки первинних засобів пожежогасіння<br/> <b>A3.34</b> Вимоги щодо використання вогнегасників для пожежогасіння<br/> <b>A3.35.</b> Порядок інформування старшого стюарда в разі виявлення непридатних до застосування первинних засобів пожежогасіння<br/> <b>A3.36.</b> Місця розташування молотків аварійного виходу, стоп-кранів<br/> <b>A3.37.</b> Види несправностей первинних засобів пожежогасіння<br/> <b>A1.34.</b> Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)<br/> <b>A1.37.</b> Регламент основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової</p> | <p><b>A3.У2.</b> Виявляти пошкодження пломб на стоп-кранах<br/> <b>A3.У3.</b> Виявляти пошкодження пломб на молотках аварійного виходу<br/> <b>A3.У4.</b> Визначати технічний стан первинних засобів пожежогасіння<br/> <b>A3.У5.</b> Визначати наявність на вікнах аварійного виходу молотків аварійного виходу<br/> <b>A3.У6.</b> Використовувати вогнегасники для гасіння пожежі<br/> <b>A3.У7.</b> Виявляти та фіксувати несправності первинних засобів пожежогасіння та обладнання, що підлягає опломбуванню, та повідомляти про них старшого стюарда в установленому порядку<br/> <b>A3.У8.</b> Дотримуватись вимог правил охорони праці та безпеки життєдіяльності при перевірці стану первинних засобів пожежогасіння та обладнання, що підлягає опломбуванню<br/> <b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил<br/> <b>A1.У7.</b> Користуватися під час приймання / здавання внутрішнього обладнання вагонів затвердженим Регламентом основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва</p> |
|--|--|------------------------------|--|---|

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  |   | <p>роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p>   | <p>„HYUNDAI ROTEM” на залізницях України</p> <p><b>A1.У8.</b> У спілкуванні з колегами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p>   |
|  |  | <p><b>A4.</b> Здатність перевіряти естетичний стан інформаційних матеріалів, розміщених у вагонах</p>                             | <p><b>A4.31.</b> Порядок і місце розташування наочної інформації у вагонах</p> <p><b>A4.32.</b> Порядок дій щодо приймання та розповсюдження періодичних видань</p> <p><b>A4.33.</b> Перелік наочної інформації та періодичних видань, місце їх розташування у вагонах відповідно до класу</p> <p><b>A1.34.</b> Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> | <p><b>A4.У1.</b> Отримувати та перевіряти періодичні видання (газети, журнали, рекламну продукцію) для пасажирів, розміщувати їх у кишенях сидінь вагонів поїзда відповідно до порядку</p> <p><b>A4.У2.</b> Виявляти та фіксувати недоліки щодо стану інформаційних матеріалів, що розміщуються для пасажирів, та повідомляти про них старшого стюарда в установленому порядку</p> <p><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил</p> <p><b>A1.У8.</b> У спілкуванні з колегами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p> |
|  |  | <p><b>A5.</b> Здатність визначати якість проведеного прибирання та правильність комплектації санвузлів витратними матеріалами</p> | <p><b>A5.31.</b> Технологічний процес прибирання швидкісних поїздів</p> <p><b>A5.32.</b> Перелік засобів гігієни в туалетних кімнатах</p> <p><b>A5.33.</b> Технічні характеристики (вимоги) до засобів гігієни в</p>   | <p><b>A5.У1.</b> Візуально перевіряти якість проведеного прибирання та забезпечення засобами гігієни в туалетних кімнатах (мило, туалетний папір, паперові рушники, накладки на унітаз) відповідно до технологічного процесу</p> <p><b>A5.У2.</b> Перевіряти виконані працівниками</p>   |

|  |  |   |  |
|--|--|---|--|
|  |  | <p>туалетних кімнатах</p> <p><b>A5.34.</b> Перелік робіт, що проводяться під час прибирання за видами прибирання</p> <p><b>A5.35.</b> Методика контролю якості професійного прибирання – клінінгових послуг</p> <p><b>A1.34.</b> Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> | <p>клінінгової компанії роботи відповідно до методики контролю</p> <p><b>A5.У3.</b> Виявляти та фіксувати недоліки санітарного стану вагона та повідомляти про них старшого стюарда в установленому порядку</p> <p><b>A5.У4.</b> Організовувати роботу щодо усунення працівниками клінінгової компанії недоліків санітарного стану вагона до відправлення поїзда</p> <p><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил</p> |
|  | <p><b>A6.</b> Здатність оглядати кузов вагона та визначати рівень його забрудненості</p> | <p><b>A6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті</p> <p><b>A6.32.</b> Порядок обходу швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів</p> <p><b>A6.33.</b> Порядок обмивки поїздів Інтерсіті та Інтерсіті+ на вагоно-мийному комплексі</p>  | <p><b>A6.У1.</b> Своєчасно контролювати чистоту кузова вагона, виявляти забрудненість та повідомляти про неї старшого стюарда в установленому порядку</p> <p><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил</p> <p><b>A1.У8.</b> У спілкуванні з колегами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p>  |
|  | <p><b>A7.</b> Здатність вести технічну документацію</p>                                  | <p><b>A7.31.</b> Порядок ведення журналів технічного стану поїздів за формою ТУ-152 і формою ВУ-8</p> <p><b>A7.32.</b> Порядок повідомлення старшого стюарда про технічні несправності у підзвітних вагонах</p>   | <p><b>A7.У1.</b> Вести технічну документацію відповідно до встановленого порядку</p> <p><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил</p> <p><b>A1.У7.</b> Користуватися під час приймання / здавання внутрішнього обладнання вагонів</p>   |

|   |   |  |   |  |
|---|---|--|---|--|
|   |   |  | <b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування  | затвердженим Регламентом основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України<br><b>A1.У8.</b> У спілкуванні з колегами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування  |
| <b>Б.</b> Обслуговування пасажирів у поїздах внутрішнього та міжнародного сполучення: в пункті формування, на шляху прямування, в пунктах обороту | Засоби зв'язку (радіостанція, мобільний телефон); мобільний термінал контролю документів; медична аптечка; важіль аварійного гальмування; система гучномовного зв'язку; мобільний візок для розносної торгівлі; спеціальні ключі; сигнальні прилади; кулькова ручка; блокнот; компостер | <b>Б1.</b> Здатність забезпечувати безпеку посадки / висадки пасажирів | <b>Б1.31.</b> Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи<br><b>Б1.32.</b> Технічні особливості та порядок відкриття відкидних площадок<br><b>Б1.33.</b> Порядок організації посадки / висадки пасажирів до / з швидкісних поїздів<br><b>Б1.34.</b> Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України<br><b>Б1.35.</b> Інструкція з сигналізації на залізницях України<br><b>Б1.36.</b> Інструкція з руху поїздів та маневрової роботи<br><b>A6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті | <b>Б1.У1.</b> Застосовувати чинні нормативні документи при обслуговуванні пасажирів<br><b>Б1.У2.</b> Організовувати, забезпечувати та контролювати безпечну посадку / висадку пасажирів до / з швидкісних поїздів<br><b>Б1.У3.</b> Своєчасно проводити обхід вагона та у разі звернення пасажирів надавати їм допомогу в установленому порядку<br><b>Б1.У4.</b> Своєчасно попереджати пасажирів про наближення до станції висадки, контролювати їх висадку<br><b>Б1.У5.</b> У спілкуванні з колегами, пасажирами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування<br><b>A1.У6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил |

|  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|---|
|  |  |  | <p><b>A6.32.</b> Порядок обходу швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів</p> <p><b>A1.37.</b> Регламент основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи швидкісних міжрегіональних поїздів виробництва „HYUNDAI ROTEM” на залізницях України</p> <p><b>A1.34.</b> Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> |   |
|  |  | <p><b>B2.</b> Здатність забезпечувати безпеку проїзду пасажирів з дотриманням вимог правил пожежної безпеки, охорони праці, електробезпеки, Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України</p> | <p><b>B2.31.</b> Порядок забезпечення безпеки руху поїздів</p> <p><b>B2.32.</b> Правила пожежної безпеки на залізничному транспорті</p> <p><b>B2.33.</b> Правила та норми з охорони праці</p> <p><b>B2.34.</b> Правила технічної експлуатації залізниць України</p> <p><b>A6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних</p>   | <p><b>B2.У1.</b> Забезпечувати безпеку проїзду пасажирів з дотриманням вимог правил пожежної безпеки та охорони праці</p> <p><b>B2.У2.</b> Забезпечувати дотримання вимог Правил перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України</p> <p><b>Б1.У3.</b> Своєчасно проводити обхід вагона та у разі звернення пасажирів надавати їм допомогу в установленому порядку</p> |



|  |   |   |   |
|--|---|---|---|
|  |   | <p>поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті</p> <p><b>A6.32.</b> Порядок обходу швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> <p><b>A1.34.</b> Правила експлуатації засобів зв'язку (радіостанції, мобільного телефона)</p>   | <p><b>B2.U4.</b> Своєчасно надавати пасажирам необхідну інформацію</p> <p><b>A1.U6.</b> Використовувати у роботі засоби зв'язку (радіостанцію, мобільний телефон) відповідно до правил</p> <p><b>B1.U5.</b> У спілкуванні з колегами, пасажирами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p>  |
|  | <p><b>B3.</b> Здатність створювати комфортні для пасажирів умови проїзду</p>                | <p><b>B3.31.</b> Основи конфліктології</p> <p><b>A6.32.</b> Порядок обходу швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів</p> <p><b>B1.34.</b> Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України</p> <p><b>A6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті</p> <p><b>A1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> | <p><b>B3.U1.</b> Запобігати виникненню конфліктних ситуацій</p> <p><b>B3.U2.</b> Забезпечувати безпечний та комфортний проїзд пасажирів</p> <p><b>B3.U3.</b> Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів</p> <p><b>B1.U5.</b> У спілкуванні з колегами, пасажирами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p> |
|  | <p><b>B4.</b> Здатність перевіряти у пасажирів проїзні документи, що посвідчують особу,</p> | <p><b>B4.31.</b> Перелік документів, що посвідчують особу</p> <p><b>B4.32.</b> Види проїзних документів, у</p>  | <p><b>B4.U1.</b> Візуально перевіряти заповненість вагонів і визначати правильність розміщення пасажирів відповідно до придбаних проїзних документів</p>  |

|  |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
|  |  | <p>здійснювати погашення проїзного документа, виявляти безквиткових пасажирів</p> | <p>тому числі безкоштовні</p> <p><b>Б4.33.</b> Порядок застосування електронних проїзних / перевізних документів при пасажирських перевезеннях</p> <p><b>Б4.34.</b> Порядок погашення проїзних документів</p> <p><b>Б4.35.</b> Порядок виявлення безквиткових пасажирів</p> <p><b>Б4.36.</b> Інструкція з використання мобільного терміналу контролю документів (МТКД)</p> <p><b>Б3.31.</b> Основи конфліктології</p> <p><b>Б1.34.</b> Правила перевезення пасажирів, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України</p> <p><b>А6.32.</b> Порядок обходу швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів</p> <p><b>А6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті</p> <p><b>А1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування</p> | <p><b>Б4.У2.</b> Перевіряти документи відповідно до їхніх видів у встановленому порядку</p> <p><b>Б4.У3.</b> Здійснювати погашення проїзних документів відповідно до правил</p> <p><b>Б4.У4.</b> Виявляти та фіксувати безквиткових пасажирів і повідомляти про них старшого стюарда в установленому порядку</p> <p><b>Б4.У5.</b> Використовувати мобільний термінал контролю документів (МТКД)</p> <p><b>Б4.У6.</b> Застосовувати знання основ конфліктології та не допускати конфліктних ситуацій</p> <p><b>Б1.У1.</b> Застосовувати чинні нормативні документи при обслуговуванні пасажирів</p> <p><b>Б1.У5.</b> У спілкуванні з колегами, пасажирами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування</p> <p><b>Б3.У3.</b> Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів</p> |
|  |  | <p><b>Б5.</b> Здатність надавати пасажирам</p>                                    | <p><b>Б5.31.</b> Положення про вагони-буфети</p>   | <p><b>Б5.У1.</b> Своєчасно надавати пасажирам необхідну допомогу та</p>  |

|  |   |  |  |  |
|--|---|--|--|--|
|  |   | <p>допомогу та роз'яснення щодо порядку проїзду</p>  | <p>швидкісних поїздів<br/> <b>Б5.32.</b> Перелік послуг, що надаються у поїздах, вагонах-буфетах та в розносній торгівлі<br/> <b>А6.32.</b> Порядок обходу швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів<br/> <b>Б1.34.</b> Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України<br/> <b>А6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті<br/> <b>А1.38.</b> Правила ділового мовлення та спілкування<br/> <b>Б3.31.</b> Основи конфліктології</p> | <p>інформацію щодо правил проїзду<br/> <b>Б5.У2.</b> Надавати пасажирам інформацію про послуги, що надаються у поїздах, вагонах-буфетах та в розносній торгівлі<br/> <b>Б5.У3.</b> Надавати пасажирам роз'яснення щодо порядку висадки з вагона<br/> <b>Б1.У1.</b> Застосовувати чинні нормативні документи при обслуговуванні пасажирів<br/> <b>Б1.У5.</b> У спілкуванні з колегами, пасажирами дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування<br/> <b>Б3.У3.</b> Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів<br/> <b>Б4.У6.</b> Застосовувати знання основ конфліктології та не допускати конфліктних ситуацій</p> |
|  | <p><b>Б6.</b> Здатність здійснювати контроль за роботою працівників клінінгової та кейтерингової компаній і якістю надання ними послуг з обслуговування пасажирів</p> | <p><b>Б6.31.</b> Процес прибирання денних швидкісних поїздів<br/> <b>Б6.32.</b> Перелік робіт з прибирання під час руху поїзда<br/> <b>А6.31.</b> Робоча інструкція стюарда денних швидкісних поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті<br/> <b>Б5.31.</b> Положення про вагони-буфети</p> | <p><b>Б6.У1.</b> Координувати роботу працівників вагона-буфету відповідно до встановленого порядку<br/> <b>Б6.У2.</b> Координувати роботу працівників клінінгової компанії відповідно до встановленого порядку<br/> <b>Б6.У3.</b> Забезпечувати відповідний рівень сервісу для пасажирів<br/> <b>Б6.У4.</b> Виявляти та фіксувати недоліки санітарного стану вагона та роботи працівників кейтерингової компанії</p>   |  |