

## **Обоснование**

### **необходимости актуализации профессионального стандарта «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)»**

В профессиональном стандарте «Работник по обслуживанию пассажиров на железнодорожном вокзале (железнодорожном вокзальном комплексе)» (далее – профессиональный стандарт) описан вид профессиональной деятельности, в котором заняты работники основных должностей железнодорожного транспорта.

При актуализации профессиональный стандарт будет дополнен описанием трудовых действий, умений и знаний оператора по дистанционному управлению системами обеспечения железнодорожного вокзала и агента по организации обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.

Общая численность работников, занятых в описываемом виде профессиональной деятельности, составляет около 3 тыс. чел.

Описываемый вид профессиональной деятельности применяется в подразделениях организаций железнодорожного транспорта ОАО «РЖД», которые расположены во всех регионах РФ.

Основными трудовыми функциями описываемых в профессиональном стандарте должностей являются:

- дистанционное управление системами по предоставлению информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на вокзале (в пассажирском здании);
- дистанционное управление системами по контролю технического состояния вокзала (пассажирского здания);
- дистанционное управление системами по контролю работы инженерного оборудования вокзала (пассажирского здания);
- выполнение работы по подготовке к регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения;
- регистрация пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения.

Должности, трудовые функции которых описаны в профессиональном стандарте, являются значимыми. Анализ вида профессиональной деятельности «Обслуживание пассажиров и посетителей на железнодорожном вокзале, железнодорожном вокзальном комплексе, в пассажирском здании в части предоставления услуг информационно-справочных, ожидания, перемещения, приема-выдачи и хранения ручной

клады, регистрации на поезд международного сообщения» и перспектив его развития показал наличие следующих тенденций:

совершенствование технологии посадки пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения и повышение культуры их обслуживания;

расширение сферы предоставляемых услуг по регистрации пассажиров на пассажирский поезд международного сообщения и внедрение электронных носителей информации;

расширение функциональных обязанностей работников в части дистанционного управления системами обеспечения железнодорожного вокзала (пассажирского здания);

совершенствование качества и предоставление максимально возможных информационно-справочных услуг пассажирам и посетителям на вокзале (в пассажирском здании) посредством дистанционного управления системами обеспечения вокзала (пассажирского здания);

необходимость повышения положительного образа восприятия транспортных продуктов холдинга и бренда «РЖД» за счет работы персонала железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса на принципах клиентоориентированности;

развитие концепции «Умный железнодорожный вокзал».

Внедрение актуализированного профессионального стандарта позволит сформулировать и систематизировать требования, предъявляемые к образованию, опыту работы, умениям и знаниям, необходимым для выполнения соответствующих трудовых функций.

На основе актуализированного профессионального стандарта работодателями в подразделениях организаций железнодорожного транспорта будет осуществляться отбор и укомплектование квалифицированным персоналом, построение системы обучения и траекторий развития сотрудников, осуществляться управление системой подготовки специалистов – независимая сертификация квалификаций работников, профессионально-общественная аккредитация образовательных программ.

Владельцем профессионального стандарта является Совет по профессиональным квалификациям на железнодорожном транспорте.