

Приложение №1
к Уведомлению о разработке
профессионального стандарта

**Обоснование необходимости разработки профессионального стандарта
«Работник пассажирских сервисов метрополитена»**

Основной целью вида профессиональной деятельности, описываемой данным профессиональным стандартом, является своевременное и качественное удовлетворение потребностей населения города, в том числе граждан с ограниченными возможностями, в перевозках по линиям метрополитена, оказание комплекса услуг по качественному обслуживанию пассажиров.

Значение данного вида профессиональной деятельности обозначено стремительным развитием социальной инфраструктуры и доступности городского транспорта гражданами, в том числе с ограниченными возможностями.

Для успешного достижения поставленной цели требуется выполнение следующих задач:

- внедрение передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров с использованием опыта зарубежных компаний;
- реализация проектов доступности метрополитена для различных категорий пассажиров, в том числе с ограниченными возможностями;
- внедрение и контроль исполнения единых стандартов и принципов применения бренда «Московский транспорт»;
- предоставление пассажирам метрополитена информационно-справочных услуг;
- организация проведения аналитических, маркетинговых исследований, в том числе исследование удовлетворенности качеством обслуживания пассажиров;
- описание, мониторинг и анализ реально существующих внутренних корпоративных процессов, связанных с обслуживанием пассажиров, в целях их систематизации, определения функциональных недоработок и необходимых изменений;
- развитие транспортной навигации, разработка, изготовление и размещение средств визуальной информации на станциях метрополитена для организации пассажиропотоков.

Решение этих задач требует подготовки высококвалифицированных кадров в области организации и управления процессами и службами сервиса на городском транспорте, в особенности в метрополитене.

Настоящий профессиональный стандарт включит в себя требования к конечным результатам обучения и подготовки специалистов в виде профессиональных компетенций, перечней выполняемых трудовых функций, трудовых действий, а также знаний и умений, необходимых для их компетентного выполнения.