

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕРАЗВИВАЮЩАЯ ПРОГРАММА
(ДЕТСКИХ ЖЕЛЕЗНЫХ ДОРОГ)**

«ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ И СЕРВИС НА ТРАНСПОРТЕ»

Возраст обучающихся: 13-15 лет

Срок реализации программы: 112 часов

Куратор программы:

Степанова Олеся Геннадьевна, ведущий эксперт группы профориентационных проектов для детей и молодежи Центра бренда работодателя и развития человеческого капитала.

Предложения по совершенствованию дополнительных общеразвивающих программ направлять в группу профориентационных проектов для детей и молодежи Центра бренда работодателя и развития человеческого капитала – структурного подразделения ОАО «РЖД».

Программу актуализировала:

Войтенкова Наталья Владимировна, педагог дополнительного образования Восточно-Сибирской детской железной дороги

СОДЕРЖАНИЕ

1	ЦЕЛЕВОЙ РАЗДЕЛ	4
1.1	Пояснительная записка	4
1.2	Цели и задачи программы	6
1.3	Планируемые результаты программы	9
2	СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ	12
2.1	Учебно-тематический план	12
2.2	Содержание программы	16
3	ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ РАЗДЕЛ	22
3.1	Календарный учебный график	22
3.2	Методическое обеспечение и организационно-педагогические условия	22
3.3	Материально-технические условия	24
4	СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ	26
4.1	Список использованной литературы	26
4.2	Список литературы, рекомендованной обучающимся	28

1. ЦЕЛЕВОЙ РАЗДЕЛ

1.1 Пояснительная записка

Одним из ведущих направлений в деятельности Открытого акционерного общества «Российские железные дороги» (далее – ОАО «РЖД») является развитие профориентационной работы. Развитие данного направления осуществляется в негосударственных образовательных учреждениях, центрах профориентации – детских железных дорогах, детских оздоровительных лагерях, в РЖД классах, а также благодаря реализации ряда профориентационных конкурсов, программ и проектов.

Кадровый потенциал является важнейшим ресурсом ОАО «РЖД», определяющим эффективность и качество его работы в настоящем и долгосрочном периодах. Формирование и развитие кадрового потенциала позволяет воспитать высококвалифицированных, ответственных, креативно мыслящих и инициативных специалистов, обладающих навыками самообразования, самоорганизации, способных осваивать новые технологии, модернизировать и оптимизировать направления деятельности Компании.

Дополнительная общеразвивающая программа «Пассажирские перевозки и сервис на транспорте» (далее – программа) рекомендована к реализации на третьем курсе обучения.

Программа разработана в соответствии с нормативными документами в сфере организации дополнительного образования детей:

Федеральным законом от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;

Приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам»;

Распоряжением ОАО «РЖД» от 3 июня 2025 г. № 1206/р «Об утверждении положения об организации профессиональной ориентации в ОАО «РЖД»;

Распоряжением ОАО «РЖД» от 18 сентября 2020 г. № 2022/р «Об утверждении типового положения об организации и осуществлении образовательной деятельности детскими железными дорогами»;

Распоряжением ОАО «РЖД» от 18 сентября 2020 г. № 2024/р «Об утверждении правил приёма на обучение по дополнительным общеразвивающим программам, направленным на профориентацию детей в области железнодорожного транспорта, реализуемым детскими железными дорогами»;

Письмом Министерства образования и науки РФ от 18 ноября 2015 г. № 09-3242 «О направлении информации» (вместе с «Методическими рекомендациями по проектированию дополнительных общеразвивающих программ (включая разноуровневые программы)»).

Программа разработана на основе соединения теоретического и практического обучения, направлена на изучение принципов деятельности ОАО «РЖД» как клиентоориентированной компании.

Программой предусмотрено знакомство с железнодорожными профессиями, связанными с осуществлением организации пассажирских перевозок и сервисного обслуживания на транспорте, изучение корпоративной культуры, кодекса деловой этики ОАО «РЖД», развитие коммуникативных способностей обучающихся, лидерских и управленческих качеств, необходимых для успешной самореализации в Компании.

Направленность программы: техническая.

Новизна программы

Новизна программы заключается в одновременной реализации двух направлений: профориентация и дополнительное образование. Сочетание направлений возможность для успешного развития личностных и профессиональных качеств, знаний и навыков, необходимых для дальнейшей профессиональной деятельности.

Новый формат развивающей среды представлен в виде различных типов учебных занятий (профориентационный урок, мастер-класс, экскурсия и т.д.) с одновременной реализацией потенциала современных учреждений дополнительного образования.

Занятия строятся с использованием интенсивных технологий на основе непосредственного опыта, рефлексивного наблюдения, теоретического обобщения, игрового взаимодействия и самостоятельного применения новых знаний на практике.

Актуальность программы

Актуальность программы обусловлена высокими требованиями ОАО «РЖД» к развитию личностных и профессиональных качеств, обуславливающих успешное развитие сотрудника, как высококвалифицированного специалиста, тем самым гарантировано повышая конкурентоспособность и развитие Компании. Наряду с формированием успешной личности, обладающей универсальными навыками, способностью к работе в команде, построению индивидуальной траектории развития, креативностью, коммуникабельностью, ответственностью, способностью обучаться, Компания предоставляет возможность обучающимся детских железных дорог через освоение программы выстроить профессиональную траекторию и сделать ранний, осознанный выбор профессионального пути.

Уровень освоения – углубленный.

Педагогическая целесообразность программы

Программой предусмотрено создание развивающей среды, необходимой для осознанного профессионального самоопределения и выстраивания личной траектории развития обучающихся с учетом их индивидуальных особенностей и интересов. Погружение в изучение железнодорожных профессий с применением игрового взаимодействия на занятиях и возможностью практического освоения профессий в период движения поездов, позволяет облегчить процесс знакомства со спецификой деятельности Компании.

Учебно-методическим комплексом программы предусмотрено формирование творческих, коммуникативных и управленческих качеств обучающихся. Содержанием занятий предусмотрено развитие способностей и умений систематизировать и анализировать информацию, генерировать идеи и грамотно обосновывать свою позицию.

1.2 Цели и задачи программы

Цель программы

Профессиональная ориентация обучающихся на железнодорожные профессии, формирование условий для профессионального самоопределения, погружение в деятельность ОАО «РЖД».

Задачи программы

Обучающие:

формирование представления о политике клиентоориентированности холдинга «РЖД» в области пассажирских перевозок;

формирование знаний о сервисном обслуживании пассажиров;

формирование знаний о специфике железнодорожных профессий, связанных с организацией сервисного обслуживания пассажиров;

формирование первичных трудовых навыков и практического опыта по железнодорожным профессиям;

формирование умений применять новые знания в практической деятельности;

формирование индивидуальной образовательной траектории в профессиональном самоопределении и самореализации.

Развивающие:

развитие у обучающихся личностных качеств, необходимых для эффективного освоения образовательных и профессиональных маршрутов;

развитие чувства ответственности за принимаемые решения, коммуникативных навыков, целеустремленности, внимания, мышления, лидерских и управленческих качеств, творческих способностей;

создание условий для укрепления здоровья, социальной и творческой самореализации обучающихся;

развитие умения анализировать ситуацию, способностей осуществлять поиск информации для решения профессиональных и творческих задач;

развитие способности обучающихся к командной деятельности, самоорганизации и организации коллективной работы.

Воспитательные:

формирование гражданско-патриотической позиции, ценностного отношения к созданию и сплочению коллектива;

формирование чувства личной значимости, ответственности, дисциплинированности, организационных умений, развитие доброжелательности, уважения к окружающим;

формирований навыков по соблюдению обучающимися санитарно-гигиенические правил;

обеспечение системного выявления одаренных в инженерных науках обучающихся, формирование у них ценностного отношения к корпоративным нормам и традициям.

Отличительная особенность программы

Программа основана на сочетании игровых, тренинговых, командообразующих форматов во время теоретической подготовки, практическом ознакомлении с профессиями и максимальной приближенности к реальной профессиональной деятельности компании.

Образовательная деятельность в процессе реализации программы подразумевает добровольное участие всех сторон и направлена на всестороннее развитие обучающихся.

Программа направлена на удовлетворение познавательного интереса обучающихся, творческого развития, стремления к самостоятельной деятельности, дает возможность обучающимся сочетать различные формы занятий.

Объем программы

Для программ дополнительного образования технической направленности рекомендуется 112 академических часов, из них:

теоретическая подготовка – 52 часа;

практические занятия по ознакомлению с железнодорожными профессиями в период движения поездов – не менее 40 часов;

консультации – не более 8 часов;

итоговая аттестация – 2 часа;

резерв учебного времени – 10 ч.

Наполняемость группы: до 15 человек, для выполнения проектов и практических работ предполагается деление групп на подгруппы по 4-6 человек.

Возраст обучающихся: 13-15 лет.

Форма и режим занятий

Учебные занятия могут проводиться в групповой или индивидуально-групповой форме.

Формы занятий:

групповые теоретические занятия: лекции, мастер-классы, демонстрация обучающих видеоматериалов, видеоконференции и др.;

групповые практические занятия: «мозговой штурм», участие в деловых и интеллектуальных играх, профориентационные встречи, участие в культурно-массовых мероприятиях, коллективная рефлексия, экскурсии на предприятия;

самостоятельная работа: изучение материалов, поиск информации, подготовка фото и видеоматериалов, саморефлексия и пр.

Представленные формы могут сочетаться и представлять комбинированное занятие.

Режим занятий:

В период теоретических занятий – 2 академических часа в день, один раз в неделю.

В период практических занятий по ознакомлению с профессиями – не более 4 академических часов в день.

Формы аттестации

Текущая:

педагогическое наблюдение;

тематический кроссворд;

деловая игра;

коммуникативная игра;

интеллектуальная игра;

ситуационная задача;

самооценка обучающихся своих знаний и умений;

кейс;

практическая работа;

проект;

презентация

комбинированная.

Итоговая:

разработка и защита проектов;

викторина и тест по охране труда и правилам безопасности при нахождении на объектах железнодорожного транспорта.

1.3 Планируемые результаты программы

В результате реализации программы, обучающиеся будут знать:
 принципы деятельности холдинга «РЖД» в области сервисного обслуживания пассажиров, методы повышения клиентоориентированности;
 специфику железнодорожных профессий, организующих сервисное обслуживание пассажиров;
 правила охраны труда и безопасного поведения на объектах инфраструктуры железнодорожного транспорта.

В результате реализации программы, обучающиеся будут уметь:
 работать в команде;
 нести ответственность за выполнение поставленных задач;
 применять полученные в теории знания на практике;
 применять базовые принципы планирования и организации процесса деятельности;
 применять навыки публичного выступления.

Способы определения результативности

В процессе освоения программы формируются личностные компетенции обучающихся, развитие технических способностей, изобретательское мышление, ответственность за решение поставленных задач, здоровьесберегающие навыки, культура собственной безопасности, приобщения творчеству.

В основу построения образовательного процесса положено также первичное знакомство обучающихся с определенными видами профессиональной деятельности работников железнодорожного транспорта, овладение ими общими компетенциями (ОК) и допрофессиональными компетенциями (ДК):

Код	Наименование должности	Наименование результата обучения
ОК 1		Понимать сущность профессиональной деятельности работников холдинга «РЖД», проявлять к ней устойчивый интерес
ОК 2		Обладать теоретическими знаниями, необходимыми для осуществления профессиональной деятельности, осуществлять поиск информации для решения поставленных задач
ОК 3		Организовывать собственную деятельность и деятельность коллектива в соответствии с предъявляемыми требованиями и задачами, развивать

Код	Наименование должности	Наименование результата обучения
		навыки управления коллективом
ОК 4		Объективно оценивать результаты собственной деятельности и деятельности команды
ОК 5		Взаимодействовать с людьми: пассажирами, участниками коллектива, руководителями, урегулировать конфликтные ситуации
ОК 6		Анализировать учебную и рабочую ситуацию. Осуществлять контроль, оценку и коррекцию собственной деятельности и деятельности команды. Оперативно решать поставленные задачи и внештатные ситуации
ОК 7		Принимать решения по обеспечению сохранности жизни и здоровья при нахождении на объектах железнодорожного транспорта
ДК 1	Начальник железнодорожного вокзала	<p>Контроль содержания залов ожидания, служебных помещений на железнодорожном вокзальном комплексе.</p> <p>Контроль выполнения работ по внешнему и внутреннему оформлению зданий железнодорожного вокзального комплекса.</p> <p>Проведение инструктажей с работниками, ведение документации по руководству деятельностью подразделений железнодорожного вокзального комплекса.</p> <p>Оказание необходимой помощи по качественному обслуживанию пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса.</p> <p>Проведение приема пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса</p> <p>Рассмотрение обращений пассажиров и посетителей железнодорожного вокзального комплекса</p>
ДК 2	Контролер-ревизор	<p>Контроль соблюдения правил перевозки пассажиров, багажа.</p> <p>Проверка наличия и правильности оформления проездных документов для выявления безбилетных лиц.</p> <p>Проверка наличия и правильности ведения поездной документации и служебных документов работниками поездных бригад</p>

Код	Наименование должности	Наименование результата обучения
		<p>Подготовка документов по итогам проведенных ревизий пассажирских поездов и вагонов.</p> <p>Проведение проверок пунктов продажи проездных документов</p>
ДК 3	Начальник пассажирского поезда	<p>Контроль выполнения работниками поезда бригады должностных обязанностей в пассажирском поезде.</p> <p>Проведение инструктажей по охране труда с работниками поезда бригады пассажирского поезда, кроме фирменного и международного сообщения.</p> <p>Контроль выполнения работниками поезда бригады работ по приемке и сдаче вагонов пассажирского поезда.</p> <p>Проверка санитарно-технического состояния вагонов пассажирского поезда.</p>

2. СОДЕРЖАТЕЛЬНЫЙ РАЗДЕЛ

2.1 Учебно-тематический план

№	Наименование раздела (модуля)/ темы	Количество часов			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
Теоретические занятия		52	20	32	
1	Общие положения дисциплины «Пассажирские перевозки и сервис на транспорте»	6	3	3	
1.1	Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Основные термины и определения сервиса на транспорте. Основные критерии уровня сервиса и услуг на железнодорожном транспорте	4	2	2	Комбинированная
1.2	Информационно-справочное обслуживание на объектах ОАО «РЖД»	2	1	1	Педагогическое наблюдение
2	Деловая этика в ОАО «РЖД»	12	6	6	
2.1	Основные понятия и документы, регулирующие нормы поведения работников ОАО «РЖД»	2	1	1	Деловая игра
2.2	Личностные и профессиональные качества железнодорожника	2	1	1	Комбинированная
2.3	Принципы коммуникации при обслуживании пассажиров	2	1	1	Комбинированная
2.4	Искусство управлять и работать в команде	4	2	2	Комбинированная
2.5	Итоговое занятие. Твое будущее в ОАО «РЖД»	2	1	1	Комбинированная

№	Наименование раздела (модуля)/ темы	Количество часов			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
3	Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожных вокзалах	10	3	7	
3.1	Вокзальный комплекс. Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожных вокзалах	4	1	3	Деловая игра
3.2	Путеводитель по онлайн-сервисам. Правила приобретения и оформления электронных проездных документов ОАО «РЖД»	2	1	1	Презентация
3.3	Сервисное обслуживание пассажиров на железнодорожном вокзале детской железной дороги. Обязанности начальника железнодорожного вокзала детской железной дороги	2	1	1	Комбинированная
3.4	Итоговое занятие	2		2	Практическая работа
4	Сервисное обслуживание пассажиров в пути следования	12	5	7	
4.1	Категории поездов и современный парк пассажирских вагонов. Классы обслуживания	4	2	2	Комбинированная
4.2	Внутреннее оборудование пассажирских вагонов. Действия работников поездных бригад в аварийных и нестандартных ситуациях	2	1	1	Комбинированная

№	Наименование раздела (модуля)/ темы	Количество часов			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
4.3	Правила перевозок в поездах ОАО «РЖД» и ДЖД. Обязанности контролера-ревизора пассажирских поездов детских железных дорог	2	1	1	Практическая работа
4.4	Должностные обязанности начальника пассажирского поезда детской железной дороги	2	1	1	Комбинированная
4.5	Итоговое занятие	2		2	Деловая игра
5	Доступная среда для пассажиров с ограниченными возможностями	4	2	2	
5.1	Организация доступной среды на вокзальных комплексах и при перевозке пассажиров с ограниченными возможностями	4	2	2	Коммуникативная игра
6	Безопасность на железнодорожном транспорте	6	2	4	
6.1	Охрана труда при выполнении должностных обязанностей	2	1	1	Практическая работа
6.2	Безопасность при нахождении на объектах железнодорожного транспорта	2	1	1	Практическая работа
6.3	Итоговое занятие	2		2	Интеллектуальная игра
7	Итоговое занятие «Ярмарка проектов»	2		2	

№	Наименование раздела (модуля)/ темы	Количество часов			Формы аттестации/ контроля
		Всего	Теория	Практика	
	Практические занятия по ознакомлению с железнодорожными профессиями	40		40	
	Аттестация	2		2	
	Резерв учебного времени на самоподготовку и посещение мероприятий ДЖД	10			
	Консультации	8			
	Всего часов на теоретический курс обучения		72		
	ВСЕГО	112			

2.2 Содержание программы

1. Общие положения дисциплины «Пассажирские перевозки и сервис на транспорте»

Тема 1.1. Значение сервиса на транспорте и предпосылки его развития. Основные термины и определения сервиса на транспорте. Основные критерии уровня сервиса и услуг на железнодорожном транспорте

Теория. Значение сервиса при организации пассажирских перевозок. История возникновения и развитие сервисного обслуживания пассажиров на железнодорожном транспорте.

Основные термины и определения сервиса на транспорте: услуга, сервис на транспорте, инфраструктура железнодорожного транспорта, перевозчик, потребитель, перевозочный документ, спрос, клиентоориентированность.

Основные критерии уровня сервиса и услуг на железнодорожном транспорте. Показатели качества транспортного обслуживания пассажиров.

Практика. Коммуникативная игра «Железнодорожные комплименты». Командная игра «От прошлого к настоящему».

Тема 1.2. Информационно-справочное обслуживание на объектах ОАО «РЖД»

Теория. Способы представления и закономерности восприятия информации: величина букв, расположение информации, удобочитаемость текста, шрифт, цвет и фон текста, соответствие цвета и понятий, темп речи, тембр голоса и т.д. Требования к оформлению информационных носителей в соответствии с брендбуком ОАО «РЖД».

Практика. Визуальная разминка. Тестирование на тип восприятия.

2. Деловая этика в ОАО «РЖД»

Тема 2.1. Основные понятия и документы, регулирующие нормы поведения работников ОАО «РЖД»

Теория. Основные понятия: деловая этика, имидж компании, корпоративный стиль, конфликт интересов. Основные документы, регулирующие нормы поведения работников ОАО «РЖД»: Кодекс деловой этики ОАО «РЖД», методические пособия по деловому этикету в сфере обслуживания пассажиров. Имидж железнодорожника.

Практика. Деловая игра «Встречают по одежке».

Тема 2.2. Личностные и профессиональные качества железнодорожника

Теория. Понятия личностных и профессиональных качеств.

Практика. Разработка методического пособия «Имидж юного железнодорожника».

Тема 2.3. Принципы коммуникации при обслуживании пассажиров

Теория. Принципы служебного этикета: внутренний настрой, культура обслуживания, причины и урегулирование конфликтных ситуаций.

Практика. Тренинг эффективных коммуникаций по взаимодействию с пассажирами и урегулированию конфликтов.

Тема 2.4. Искусство управлять и работать в команде

Теория. Качества успешной команды. Стили руководства. Типология личности DISC. Качества эффективного руководителя.

Практика. Тренинговые упражнения и игры на взаимодействие в команде. Тестирование на лидерские качества.

Тема 2.5. Итоговое занятие. Твое будущее в ОАО «РЖД»

Теория. Молодежная политика ОАО «РЖД». Карьерный портал РЖД. Проекты РЖД. Перспективы проектного мышления в Компании. Организация проектной деятельности.

Практика. Определение направлений проектов (мозговой штурм), формирование команд для осуществления проектной деятельности.

2. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзалах

Тема 3.1. Вокзальный комплекс. Услуги, предоставляемые пассажирам на железнодорожных вокзалах

Теория. Современный вокзальный комплекс. Структура вокзального комплекса. Устройство и особенности вокзального комплекса в регионе.

Практика. Деловая игра «Мой сервис-центр». Экскурсия на железнодорожный вокзал.

Тема 3.2. Путеводитель по онлайн-сервисам. Правила приобретения и оформления электронных проездных документов ОАО «РЖД»

Теория. Обзор онлайн-сервисов ОАО «РЖД» для пассажиров: заказ билетов онлайн, онлайн-табло на вокзалах, оформление услуг к билетам, электронные карты, мультимедийный портал «Попутчик», поиск забытых

вещей. Основные сервисы мобильного приложения «РЖД пассажирам». Правила покупки и возврата электронных билетов.

Практика. Презентация онлайн-сервиса, доступного с мобильного устройства по QR-коду.

Тема 3.3. Сервисное обслуживание пассажиров на вокзале детской железной дороги. Обязанности начальника железнодорожного вокзала детской железной дороги

Теория. Устройство и особенности вокзального комплекса детской железной дороги. Должностные обязанности начальника железнодорожного вокзала детской железной дороги.

Практика. Разработка форм документов начальника железнодорожного вокзала детской железной дороги.

Тема 3.4. Итоговое занятие

Практика. Разработка сервисной карты для пассажиров детской железной дороги «Путеводитель по детской железной дороге».

4. Сервис в пути следования

Тема 4.1. Категории поездов и современный парк пассажирских вагонов. Классы обслуживания

Теория. Категории поездов по дальности следования, скорости, регулярности и периодичности движения, уровню предоставляемого сервиса, приоритетности отправления. Поезда и вагоны АО «ФПК» и ДОСС. Двухэтажные вагоны. Вагоны «Люкс». Классы обслуживания в поездах.

Практика. Работа с наглядным материалом «Классы обслуживания». Виртуальная экскурсия по вагонам (QR-код).

Тема 4.2. Внутреннее оборудование пассажирских вагонов. Действия работников поездных бригад в аварийных и нестандартных ситуациях

Теория. Внутреннее оборудование пассажирских вагонов: съемное и несъемное. Действия работников поездных бригад в аварийных и нестандартных ситуациях: срабатывании системы СКНБ, замыкании на корпус вагона, заклинивании колесных пар, саморасцепе между вагонами, обнаружении пожара, вынужденной остановке на перегоне, сходе вагона с рельсов, угрозе террористического акта.

Практика. Работа с использованием дидактического материала.

Тема 4.3. Правила перевозок в поездах ОАО «РЖД» и ДЖД. Должностные обязанности контролера-ревизора пассажирских поездов детских железных дорог

Теория. Основные документы, регламентирующие перевозку пассажиров и багажа на железнодорожном транспорте. Проезд детей, перевозка организованных групп пассажиров. Провоз ручной клади. Провоз багажа. Провоз спортивного инвентаря, негабаритной ручной клади. Перевозка домашних животных. Правила перевозок в пассажирских поездах детской железной дороги. Должностные обязанности контролера-ревизора пассажирских поездов детской железной дороги.

Практика. Разработка формы бланка учета пассажиров детской железной дороги.

Тема 4.4. Должностные обязанности начальника пассажирского поезда детской железной дороги

Теория. Должностные обязанности начальника пассажирского поезда детской железной дороги.

Практика. Разработка форм документации начальника пассажирского поезда детской железной дороги. Коммуникативная игра «Передай по цепочке».

Тема 4.5. Итоговое занятие

Практика. Деловая игра.

5. Доступная среда для пассажиров с ограниченными возможностями

Тема 5.1. Организация доступной среды на вокзальных комплексах и при перевозке пассажиров с ограниченными возможностями

Теория. Барьеры и препятствия на транспорте для пассажиров с ограниченными возможностями. Виды препятствий: вертикальные, горизонтальные, пространственные, эргономические, психологические, антропометрические. Принципы универсального дизайна. Организация доступной среды на вокзальных комплексах. Перевозка пассажиров с ограниченными возможностями. Механизмы и приспособления.

Практика. Коммуникативная игра «Пункт назначения».

6. Безопасность на железнодорожном транспорте

Тема 6.1 Охрана труда при выполнении должностных обязанностей

Теория. Производственный травматизм. Причины травматизма на предприятии. Охрана труда поездной бригады, работников вокзального комплекса.

Практика. Разработка и презентация контрольно-измерительных инструментов для оценки выполнения правил охраны труда при выполнении должностных обязанностей.

Тема 6.2 Безопасности при нахождении на объектах железнодорожного транспорта

Теория. Статистика детского травматизма на объектах железнодорожного транспорта. Профилактика детского травматизма.

Практика. Разработка и презентация памятки «Опасность на железной дороге».

Тема 6.3 Итоговое занятие

Практика. Интеллектуальная игра «Колесо безопасности».

Тема 7. Ярмарка проектов

Практика. Защита проектов.

Практические занятия по ознакомлению с железнодорожными профессиями

Практические занятия предусмотрены программами и проводятся на ДЖД в период летних каникул не более 5 дней в неделю. Продолжительность практических занятий в течение дня составляет не более 4 академических часов с одним или несколькими перерывами. Продолжительность перерыва (суммарная продолжительность перерывов) составляет не менее одного астрономического часа. Практические занятия проводятся с учетом местной инструкции о порядке организации практических занятий, графика движения поездов, охраны труда, местных природно-климатических, социально-экономических и иных условий.

В период практических занятий юные железнодорожники могут быть допущены к управлению техникой, аппаратами, механизмами и другими устройствами только под наблюдением преподавателей детской железной дороги.

Проведение практических занятий должно быть синхронизировано с работой детской железной дороги для посетителей.

Основной формой организации практических занятий юных железнодорожников является единая смена. Из числа юных железнодорожников 3-7 годов обучения назначаются начальник и заместитель начальника единой смены. Практические занятия единых смен ведутся по графику, утвержденному начальником детской железной дороги. Ежедневно для каждой смены проводятся:

планерное совещание по распределению юных железнодорожников по рабочим местам согласно году теоретических занятий;

инструктажи по охране труда и должностным обязанностям с записью в журнале;

практические занятия по ознакомлению с профессиями;

итоговое планерное совещание для подведения итогов смены.

3. ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ РАЗДЕЛ

3.1 Календарный учебный график

№ п/п	Модуль	Дата начала обучения	Дата окончания обучения	Всего учебных недель	Количество учебных дней	Количество учебных часов
1	Теоретические занятия	1 октября	май	26	26	52
2	Практические занятия	1 июня	август	2-4	10-20	40

3.2 Методическое обеспечение и организационно-педагогические условия

№ п/п	Разделы программы	Формы занятий	Приёмы и методы организации образовательного процесса	Форма подведения итогов
1.	Общие положения дисциплины «Пассажирские перевозки и сервис на транспорте»	Теоретические и практические занятия	Игровые разминки - энергизаторы, командные игры, ситуационные задачи, беседы, работа с использованием дидактического материала	Опрос, педагогическое наблюдение
2.	Деловая этика в ОАО «РЖД»	Теоретические и практические занятия	Беседы, деловые игры, тренинг, тренинговые упражнения, коммуникативные игры, мозговой штурм, решение кейс-задач, работа с использованием дидактического материала	Кейс
3.	Сервисное обслуживание	Теоретические и практические	Эвристические беседы, деловые	Разработка и презентация

№ п/п	Разделы программы	Формы занятий	Приёмы и методы организации образовательного процесса	Форма подведения итогов
	пассажиры на вокзалах	занятия	игры, экскурсия, работа с дидактическим материалом	практических работ
4.	Сервис в пути следования	Теоретические и практические занятия	Беседы, командные игры, решение ситуационных задач, виртуальные экскурсии, работа с дидактическим материалом	Деловая игра
5.	Доступная среда для пассажиры с ограниченными возможностями перевозок и сервис на транспорте	Теоретические и практические занятия	Беседы, коммуникативные игры, работа с использованием дидактического материала	Коммуникативная игра
6.	Безопасность на железнодорожном транспорте	Теоретические занятия и практические занятия	Беседы, выполнение практических работ, работа с использованием дидактического материала	Интеллектуальная игра

Для эффективной реализации программы рекомендуется разработка и использование следующих методических и дидактических материалов:

учебно-методическое пособие по реализации программы, включающее в себя сценарные планы занятий, описание методик, заданий и игр, применяемых при ее реализации, экспресс-курс для преподавателей, использующих программу (отдельных модулей) при организации занятости детей;

контрольно-измерительный материал представляет собой диагностические средства для определения уровня стартовой готовности ребенка к предстоящему усвоению материала, а также итоговый уровень освоения учебного материала программы;

технологические карты по изучаемым профессиям содержат должностные инструкции, перечень инвентаря и документации, технологию

производства видов работ в зависимости от специфики инфраструктуры ДЖД, правила охраны труда;

тренажерные комплексы - автоматизированные аппаратно-программные функционально ориентированные комплексы для обучения и отработки навыков и умений по соответствующим профессиям железнодорожного транспорта;

дидактические материалы: схемы, плакаты, картины, фотографии, дидактические карточки, памятки, научная и специальная литература, раздаточный материал, видеозаписи, аудиозаписи, мультимедийные материалы, компьютерные программные средства.

Требования к квалификации педагогических кадров

Для реализации программы привлекаются педагогические работники, имеющие высшее образование или среднее профессиональное образование в рамках укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования «Образование и педагогические науки» или высшее образование либо среднее профессиональное образование в рамках иных укрупненных групп специальностей и направлений подготовки высшего образования и специальностей среднего профессионального образования при условии его соответствия дополнительным общеразвивающим программам, дополнительным предпрофессиональным программам, реализуемым организацией, осуществляющей образовательную деятельность, и получение при необходимости после трудоустройства дополнительного профессионального образования педагогической направленности или успешное прохождение обучающимися промежуточной аттестации не менее чем за два года обучения по образовательным программам высшего образования по специальностям и направлениям подготовки, соответствующим направленности дополнительных общеобразовательных программ.

При реализации программы с применением ДОТ (дистанционных образовательных технологий) преподаватели должны владеть методиками применения технических средств обучения, информационно-коммуникационных технологий, электронных образовательных и информационных ресурсов, дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

3.3 Материально-технические условия

Для реализации Программы рекомендован следующий перечень необходимого оборудования, стендов, плакатов, схем, макетов, натуральных

образцов, журналов, автоматизированных программ, видеоматериалов, тренажеров:

№ п/п	Материально-техническое обеспечение
1.	Стенд «Классификация пассажирских вагонов»
2.	Стенд «ТБ при нахождении на железнодорожных путях»
3.	Стенд «Безопасность на железнодорожных путях»
4.	«Вагон-тренажер» для изучения в реальных условиях конструкции и принципа работы пассажирского вагона
5.	Стенд электрифицированный «Планировка купейного вагона 61-4440 со спальными местами»
6.	Тележка пассажирского вагона
7.	Стенд «Соблюдай правила безопасности движения»
8.	Макет билето–печатающего устройства с компьютером, подключенным к программе АСУ – Экспресс 3
9.	Плакат «Виды журналов и образцы заполнения документации на рабочем месте» (по изучаемым профессиям)
10.	Плакат «Правила перевозки пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом»
11.	Стенд «Проездные документы»
12.	Персональный компьютер преподавателя
13.	Интерактивная доска, проектор
14.	Тематическая подборка видеофильмов: серия видеофильмов по профилактике травматизма при нахождении на железнодорожных путях; информационные видеофильмы по профессиям сигналист, билетный кассир, дежурный помощник начальника вокзала, монтер пути (РЖД-ТВ); «Порядок закрепления подвижного состава тормозными башмаками» (МИИТ); «Маневровая работа» (РЖД-ТВ); «Как это сделано» (ОАО «РЖД», 2013)

4. СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

4.1 Список использованной литературы

1. Конвенция ООН о правах ребенка.
2. Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации».
3. Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».
4. Распоряжение Правительства РФ от 31 марта 2022 г. № 678-р «Об утверждении Концепции развития дополнительного образования детей до 2030 года».
5. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 628н от 18 января 2017 г. № 45н «Об утверждении профессионального стандарта «Начальник пассажирского поезда».
6. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 сентября 2020 № 641н «Об утверждении профессионального стандарта «Руководитель железнодорожного вокзала, железнодорожного вокзального комплекса».
7. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 19 февраля 2019 г. № 92н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по контролю пассажирских перевозок и пунктов продажи проездных и перевозочных документов на железнодорожном транспорте».
8. Приказа Министерства транспорта Российской Федерации от 27 сентября 2017 г. № 391. «Порядок обеспечения условий доступности для пассажиров из числа инвалидов пассажирских вагонов, вокзалов, поездов дальнего следования и предоставляемых услуг на вокзалах и в поездах дальнего следования».
9. Приказ Министерства просвещения Российской Федерации от 27 июля 2022 г. № 629 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным программам».
10. Приказ Министерства транспорта РФ от 21 августа 2012 г. № 322 «Об установлении форм электронных проездных документов (билетов) на железнодорожном транспорте».
11. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 23 июня 2022 г. № 250 «Об утверждении Правил технической эксплуатации железных дорог Российской Федерации».

12. Приказ Министерства транспорта Российской Федерации от 05.09.2022 № 352, гл. IX «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом».

13. Распоряжение ОАО «РЖД» от 26 августа 2020 г. № 1827/р «Об утверждении корпоративного порядка обеспечения условий доступности для маломобильных пассажиров и пассажиров из числа инвалидов услуг по перевозке пассажиров железнодорожным транспортом».

14. Распоряжение ОАО «РЖД» от 25 октября 2021 г. № 2289/р «Об утверждении Порядка взаимодействия Центра содействия мобильности ОАО «РЖД» с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте».

15. Распоряжение ОАО «РЖД» от 18 июля 2023 г. № 1792/р «О Кодексе деловой этики открытого акционерного общества «Российские железные дороги».

16. Распоряжение АО «ФПК» от 28 декабря 2024 г. № 1500/р «Об утверждении СТО ФПК 1.05.006-2025 «Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания» Требования к качеству обслуживания».

17. Белозерова, О. Ю. Патриотическое воспитание – важная составляющая будущего страны. / О. Ю. Белозерова, С. С. Келбусова //Школьная педагогика, Международный научный журнал № 1 (08) / 2017. – с. 94-97.

18. Копылова, Е.В. Сервис на транспорте (железнодорожном): учебное пособие по дисциплине «Сервис на транспорте» /Копылова Е.В., Куликова Е.Б. – М.: МИИТ, 2009. – 216 с.

19. Кудрявцев, В. А. Организация железнодорожных пассажирских перевозок: Учеб. пособие для СПО / М.: Академия, 2014.

20. Левкин, Г.Г. Сервис на транспорте: конспект лекций / Левкин Г.Г., Мочалова С.В. – Москва; Берлин: Директ-Медиа, 2019. – 166 с.

21. Пазойский, Ю. О. Организация пригородных железнодорожных перевозок: учебное пособие – Москва: УМЦ ЖДТ, 2015.

22. Пазойский, Ю. О. Пассажирские перевозки на железнодорожном транспорте (примеры, задачи, модели, методы и решения): учебное пособие / Ю. О. Пазойский, В. Г. Шубко, С. П. Вакуленко. – Москва: УМЦ ЖДТ, 2016. 128 с.

23. Хуторской, А.В. 55 методов творческого обучения: Методическое пособие. – М.: Издательство «Эйдос»; Издательство Института образования человека, 2012. – 42 с.

24. Электронные ресурсы: Официальный сайт ОАО «РЖД» [Электронный ресурс] - www.rzd.ru.

25. Сайт Федеральной Пассажирской Компании [Электронный ресурс] - www.fpk.ru.

4.2 Список литературы, рекомендованной обучающимся

1. Коммуникации: научись понимать других и общайся продуктивно: [12+] / Рита Картер; перевод [с английского] Ирины Матвеевой. - Москва: Манн, Иванов и Фербер, 2019. – 157.

2. Медведева И.И. «Общий курс железных дорог»: учеб. пособие. – М.: ФГБУ ДПО «Учебно-методический центр по образованию на железнодорожном транспорте», 2019. — 206 с.

3. Моя железная дорога / Авторы составители Т. Н. Гордиенко, А. А. Долганов. – Иркутск: Изд-во «Облмашинформ», 2006. – 200 с.

4. Профессионалы железной дороги. Справочник основных профессий и должностей - М.: Центр внутренней политики и развития корпоративной культуры ОАО «РЖД», 2017. – 160 с.

5. Атлас новых профессий: - [Электронный ресурс] - <http://atlas100.ru>

6. Официальный сайт ОАО «РЖД» [Электронный ресурс] - <http://www.rzd.ru>.