**Перечень экзаменационных вопросов по МДК 01.01 «Организация пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте Российской Федерации».**

1. Пассажирские перевозки: назначение и виды. Нормативные документы, регламентирующие требования, предъявляемые к организации перевозок пассажиров и багажа по железным дорогам России.
2. Книга служебного расписания: назначение и правила пользования.
3. Деление поездов по видам сообщения. Нумерация поездов.
4. Права пассажиров во время проезда по железным дорогам РФ.
5. Выдача проездных документов.
6. Проезд льготной категории пассажиров. Перечень и виды льгот.
7. Остановка с продлением срока годности проездного документа.
8. Особые условия пассажирских перевозок. Проезд депутатов Государственной Думы и членов Совета Федераций, Героев РФ, Героев СССР, и т.д.
9. Документы, дающие право на льготный и бесплатный проезд.
10. Проезд военнослужащих.
11. Проезд железнодорожников.
12. Восстановление проездных документов.
13. Виды проездных документов. Проездные документы системы «Экспресс»
14. Правила оформления электронного билета, электронная регистрация.
15. Правила проезда детей.
16. Правила проезда школьников.
17. Порядок перевозки организованных групп детей.
18. Услуга «электронный билет»: понятие, порядок предоставления, регистрация.
19. Дефекты проездных документов.
20. Порядок отказа пассажиру в проезде в пути следования.
21. Порядок перевозки больных пассажиров.
22. Изменение условий проезда: Невозможно предоставить место согласно предъявленным проездным документам
23. Изменение условий проезда: Проездные документы остались у провожающего; утеряны пассажиром;
24. Изменение условий проезда: Проездные документы утеряны проводником вагона
25. Изменение условий проезда: Пассажир отстал от поезда
26. Изменение условий проезда: Пассажир проехал станцию назначения
27. Изменение условий проезда: При отцепке вагона по технической неисправности
28. Правила перевозки ручной клади и багажа в пассажирских поездах.
29. Условия перевозки ручной клади и багажа.
30. Правила перевозки аудио, видео, бытовой техники превышающей по сумме трех измерений 180 см.
31. Правила перевозки велосипедов.
32. Правила перевозки спортивных шестов.
33. Правила перевозки детских и инвалидных колясок.
34. Правила перевозки спортивного оружия.
35. Вещи запрещенные к перевозке.
36. Условия перевозки домашних животных.
37. Правила перевозки мелких домашних животных.
38. Правила перевозки крупных собак.
39. Пассажирский тариф, платы и сборы: общие сведения.
40. Порядок контроля поездов. Общие положения.
41. Формы проведения ревизий.
42. Ответственность за провоз безбилетных пассажиров, излишней ручной клади, неоформленного багажа.
43. Организация контроля денежных средств за реализацию чайной продукции.
44. Организация контроля денежных средств за реализацию постельного белья.
45. Порядок выявления безбилетных граждан.
46. Сроки годности проездных документов в международном сообщении.
47. Перевозка ручной клади и багажа в международном сообщении.
48. Проезд детей в международном пассажирском сообщении.
49. Таможенные правила и правила пересечения границ.
50. Обязанности поездной бригады по прибытии в контрольно-пропускной пункт.
51. Обязанности поездной бригады до прибытия в контрольно-пропускной пункт.
52. Порядок транзитного проезда иностранных граждан через территорию РФ.
53. Оказание услуг по заполнению декларации и миграционной карты.
54. Действующие стандарты оказания сервисных услуг в пассажирских поездах.
55. Услуги, предоставляемые в поездах.
56. Услуги, в вагонах уровня «Люкс».
57. Услуги, в вагонах уровня «Бизнес»
58. Услуги, в вагонах уровня «Эконом»
59. Принципы создания положительного имиджа (для проводника).
60. Требования к услугам в вагонах фирменного поезда.

**Перечень экзаменационных вопросов по МДК 02.01. «Обслуживание пассажиров в пути следования на железнодорожном транспорте».**

1. Подготовка проводника к рейсу.
2. Ответственность проводника вагона.
3. Нормы обеспечения пассажирских вагонов.
4. Порядок приема вагона перед рейсом.
5. Порядок приема вагона перед рейсом на обеспечение безопасности движения.
6. Порядок приема вагона перед рейсом на обеспечение пожарной безопасности.
7. Вагонная документация: наличие и содержание.
8. Общие требования готовности вагона для посадки пассажиров.
9. Поддержание порядка и санитарного режима в пути следования.
10. Технология посадки пассажиров в поезд по электронному билету.
11. Технология посадки пассажиров в поезд с использованием УКЭБ.
12. Порядок проверки проездных документов при посадке и отправлении поезда со станции.
13. Обеспечение безопасной посадки высадки пассажиров.
14. Требования к проводнику при посадке высадке в вагон.
15. Посадка и высадка пассажиров на промежуточных станциях.
16. Обслуживание пассажирских вагонов с купе для перевозки багажа.
17. Обязанности поездной бригады при отправлении поезда со станции.
18. Выполнение работ во время стоянки поезда.
19. Размещение пассажиров в вагоне.
20. Обеспечение пассажиров постельными принадлежностями.
21. Требования к температурному режиму.
22. Требования к уборке вагона.
23. Дополнительные обязанности проводника хвостового вагона.
24. Обязанности проводника по прибытии в пункт оборота.
25. Обязанности проводника по прибытии в пункт формирования.
26. Обязанности проводника при отцепке вагона в пути следования из-за технической неисправности.
27. Действие поездной бригады при сходе вагона с рельсов.
28. Действие поездной бригады в загазованных зонах.
29. Обеспечение безопасности пассажиров в ситуациях связанных с возникновением угрозы террористического акта.
30. Действие поездной бригады при нарушении общественного порядка.
31. Должностные обязанности проводника пассажирского вагона. Виды работ.
32. Порядок проверки и гашения проездных документов.
33. Требования к работникам поездной бригады.
34. Требования к обеспечению безопасности перевозки пассажиров.
35. Общие требования к готовности вагона 1 класса для посадки пассажиров.
36. Общие требования к готовности вагона 2 класса фирменного поезда для посадки пассажиров.
37. Общие требования к готовности вагона 3 класса фирменного поезда для посадки пассажиров.
38. Требования к информации в салоне вагона.
39. Требования к предоставлению услуг чайной торговли и сувенирной продукции.
40. Требования к информированию пассажиров в пути следования.
41. Порядок информирования пассажиров об услугах, предоставляемых в поезде.
42. Требования к поведению проводника в конфликтных ситуациях и к обслуживанию пассажиров при возникновении нестандартных ситуаций.
43. Действия проводника при обнаружении пассажира в болезненном состоянии
44. Действия проводника при обнаружении забытых вещей
45. Требования к обслуживанию пассажиров, относящихся к категории лиц с ограниченными возможностями.
46. Правила по этике общения при обслуживании маломобильных пассажиров.
47. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров относящихся к категории слабовидящих.
48. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров относящихся к категории слабослышащих.
49. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров относящихся к категории с затруднениями речи.
50. Организация посадки маломобильных пассажиров.
51. Поезд категории «фирменный». Единые требования.
52. Требования к услугам в вагонах фирменного поезда.
53. Должностные обязанности проводника международного сообщения.
54. Обязанности проводника, при прохождении пограничного и таможенного контроля.
55. Принципы создания положительного имиджа (для проводника).
56. Общие требования к готовности вагона класса «Люкс» для посадки пассажиров.
57. Требования к информированию пассажиров в вагонах класса «Люкс».
58. Требования, предъявляемые к бланку «Учета населенности и расхода постельного белья».
59. Порядок заполнения Бланка ЛУ-72.
60. Правила заполнения бланка ЛУ-72, при смене дежурства.