

Професійний стандарт

СТЮАРД (ПОСЛУГИ В ДОРОЗІ)

ЗАТВЕРДЖЕНО

Галузевою радою при Організації роботодавців «Галузеве об'єднання підприємств залізничного транспорту «Федерація залізничників України» з розробки професійних стандартів та професійних кваліфікацій у залізничній галузі
Протокол від _____ № _____

Професійний стандарт розроблено та затверджено згідно з вимогами статті 42 «Професійні стандарти» Кодексу законів про працю України на підставі висновку СПО сторони роботодавців на національному рівні від (лист від № _____) про дотримання під час підготовки проекту професійного стандарту вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів (постанова Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373), зі змінами

I. Назва професійного стандарту

Стюард (послуги в дорозі).

II. Загальні відомості про професійний стандарт

1. Мета діяльності за професією

Надання послуг у дорозі при перевезенні пасажирів залізничним транспортом.

2. Назва виду (видів) економічної діяльності, секції, розділу, групи, класу економічної діяльності та їх 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

3. Назва (назви) професії (професій) та код (коди) підкласу (підкласів) (групи) професії згідно з Національним класифікатором України ДК 003:2010 «Класифікатор професій»

Стюард (послуги в дорозі), 5111

4. Професійна (професійні) кваліфікація (кваліфікації), її (їх) рівень згідно з Національною рамкою кваліфікацій

Стюард (послуги в дорозі), 3 рівень НРК

Старший стюард, 3 рівень НРК

5. Назва (назви) документа (документів), що підтверджує (підтверджують) професійну кваліфікацію особи

- диплом кваліфікованого робітника за професією «Стюард (послуги в дорозі)» - для працівників, які здобули професійну освіту до набрання чинності Законом України «Про професійну освіту» або диплом спеціаліста із зазначенням професійної кваліфікації «Стюард (послуги в дорозі)» - які здобули професійну освіту після набрання чинності вищезазначеним законом;

- свідоцтво про присвоєння (підвищення) робітничої кваліфікації за професією «Стюард (послуги в дорозі)»;

- сертифікат про присвоєння / підтвердження / визнання професійної кваліфікації особи.

III. Здобуття професійної кваліфікації та професійний розвиток

1. Здобуття професійної кваліфікації

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій	
	Кваліфікаційні центри	Суб'єкти освітньої діяльності
«Стюард (послуги в дорозі)»	Наявні компетентності стюарда, в тому числі здобуті шляхом неформальної освіти	Повна загальна середня та професійна освіта
		Повна загальна середня освіта та професійне навчання «Стюард (послуги в дорозі)» за видами: професійна підготовка, перепідготовка, без вимог до стажу роботи

2. Професійний розвиток

1) З присвоєнням наступної професійної кваліфікації:

Назва професійної та/або часткової професійної кваліфікації	Суб'єкти, уповноважені законодавством на присвоєння/підтвердження та визнання професійних кваліфікацій
«Старший стюард»	Професійна кваліфікація присвоюється керівником суб'єкта господарювання при його призначенні старшим стюардом за умови наявності відповідних компетентностей, набутих за результатами неформальної освіти та стажу роботи стюардом не менше одного року

2) Без присвоєння наступної професійної кваліфікації:

а) підвищення кваліфікації згідно з вимогами законодавства не рідше ніж один раз на п'ять років з метою:

- вдосконалення раніше набутих компетентностей в межах професійної діяльності;

- набуття нових компетентностей щодо оновлених технологічних процесів та/або обладнання, дотримання правил, нормативно-правових актів і вимог безпечної експлуатації обладнання, охорони праці, безпеки руху, умов організації праці, екологічної безпеки, реформування залізничного транспорту, трудового права.

- проходження навчання з надання домедичної допомоги з отриманням відповідного сертифікату.

IV. Абревіатури та скорочення

МТКД	Мобільний термінал контролю документів
ЕПД	Електронні проїзні документи

POS-термінал	Електронний пристрій, призначений для проведення авторизації, ініціювання переказу грошових коштів із застосуванням банківських платіжних карток, а також який використовується як мобільний застосунок для валідації та контролю ЕПД.
УІП	Універсальний ізолюючий протигаз
ЗІЗ	Засоби індивідуального захисту
ПТЕ	Правила технічної експлуатації залізниць України
ІСИ	Інструкція з сигналізації на залізницях України
ІРП	Інструкція з руху поїздів та маневрової роботи на залізницях України
Інструкція 1	Робоча інструкція стюарда поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті
Інструкція 2	Інструкція з використання мобільного терміналу контролю документів (МТКД) та POS-терміналу для здійснення валідації проїзних документів
Методичні вказівки	Методичні вказівки з організації дій працівників АТ «Укрзалізниця» у нестандартних ситуаціях
Правила 1	Правила перевезення пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України
Правила 2	Правила ділового мовлення та етики спілкування
Правила 3	Правила експлуатації засобів зв'язку (переносних радіостанцій, мобільного телефону)
Правила 4	Державні санітарні правила та норми, гігієнічні нормативи
Стандарт 1	Стандарт обслуговування пасажирів в поїздах Інтерсіті+ та Інтерсіті
Регламент 1	Регламент основних переговорів машиністів та помічників машиністів при виконанні поїзної та маневрової роботи
Порядок 1	Порядок приймання/здавання рухомого складу
Порядок 2	Порядок обходу поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті поїзною бригадою стюардів
Порядок 3	Порядок організації посадки/висадки пасажирів поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті
Порядок 4	Порядок дій працівників поїзних бригад стюардів у разі виникнення нестандартних ситуацій під час курсування поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті
Порядок 5	Порядок забезпечення, зберігання, поповнення аптечок та надання домедичної допомоги пасажиром поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті
Порядок 6	Порядок організації обслуговування пасажирів у міжнародному поїзді Інтерсіті+
Техпроцес 1	Технологічний процес прибирання поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті
СМПС	Соглашение о международном пассажирском сообщении

V. Опис трудових функцій

Трудові функції	Компетентності	Результати навчання			
		Знання	Уміння/навички	Комунікація	Відповідальність і автономія
А. Підготовка до рейсу	А1. Здатність ознайомлюватися з телеграмами, вказівками, розпорядженнями та змінами в технології роботи	A1.31. Порядок проходження інструктажів A1.32. Нормативно-правова база, розпорядження, накази, телеграми, вказівки керівництва, що регламентують роботу стюарда A1.33. Правила внутрішнього трудового розпорядку A1.34. Інструкція з охорони праці стюарда A1.35. Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи A1.36. Інструкція 1 A1.37. Графік руху поїздів A1.38. Основи охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії A1.39. Правила 2 A1.310. Види документації і правила її ведення	A1.У1. Ознайомлюватися з документацією перед рейсом A1.У2. Скласти доповідні записки, рапорти, заяви, акти A1.У3. Організовувати виконання робіт із дотриманням вимог охорони праці, безпеки руху, правил пожежної безпеки, санітарних правил і норм	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування A1.К3. Узгоджувати свої дії зі старшим стюардом щодо змін графіка роботи, графіка руху поїздів в нестандартних ситуаціях A1.К4. Комунікувати з інструктором (поїзних бригад)	A1.B1. Виявляти відповідальне ставлення до виконання вимог, вказаних у нормативній документації A1.B2. Засвоювати передрейсові інструктажі
	А2. Здатність отримувати та перевіряти технічний стан інвентарю	A1.36. Інструкція 1 A2.31. Інструкція 2 A2.32. Інструкція з використання переносних радіостанцій A2.33. Порядок 5	A1.У3. Організовувати виконання робіт із дотриманням вимог охорони праці, безпеки руху, правил пожежної безпеки, санітарних правил і норм A2.У1.	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К4. Комунікувати з інструктором (поїзних бригад)	A2.B1. Забезпечувати утримання у справному стані МТКД та POS-терміналу,

		A2.34. Основи електроніки та електротехніки A2.35. Стандарт 1 A2.36. Порядок перевірки заряду акумуляторної батареї МТКД, POS-терміналів, переносних радіостанцій A2.37. Правила 3	Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком A2.У2. Визначати технічний стан та повноту заряду МТКД, POS- терміналу, переносної радіостанції A2.У3. Перевіряти наявність, кількість та технічний стан інвентарю (сигнальні прапорці, сигнальні ліхтарі, засоби огороження поїзда, протигази УІП) та виявляти їх технічні несправності. A2.У4. Здійснювати заповнення даних для входу до системи відображення проїзних документів та реєстру документів A2.У5. Перевіряти коректність даних системи щодо відображення номера поїзда, дати відправлення та реєстру проїзних документів A2.У6. Перевіряти наявність, кількість та стан медичних аптечок відповідно до переліку		переносної радіостанції A2.B2. Визначати коректність відображення даних поїзда у системі відображення проїзних документів та реєстру документів
A3. Здатність перевіряти готовність до початку роботи працівників вагона-буфету	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 A3.31. Положення про вагони-буфети поїздів A3.32. Договір щодо надання послуги з харчування пасажирів поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті	A3.У1. Перевіряти наявність у працівників вагона-буфету маршрутних листів, особових медичних книжок та терміну дії медичних обстежень A3.У2. Перевіряти санітарний стан вагона-буфету A3.У3. Перевіряти кількість працівників та кількість	A1.K1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A3.K1 Комунікувати з адміністратором вагона-буфету	A3.B1. Нести відповідальність за перевірку відповідності вагона-буфету та його працівників санітарним правилам і нормам, гігієнічним	

		A3.33. Правила 4	мобільних візків відповідно до умов укладеного договору A3.У4. Перевіряти наявність QR-кодів у вагонах першого класу для надання послуги онлайн-замовлення A3.У5. Перевіряти наявність асортименту продуктів харчування відповідно до меню		нормативам, умовам укладеного договору
Предмети та засоби праці: МТКД, POS-термінал, переносна радіостанція, медична аптечка, сумка головного кондуктора, протигази УІП, маршрутний лист, спеціалізований ключ, фірмовий одяг, службові документи.					
Б. Приймання і здавання обладнання салонів вагонів	Б1. Здатність перевіряти наявність і справність (цілісність) обладнання вагонів перед поїздкою та після завершення рейсу	A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3 A3.33. Правила 4 Б1.31. Загальні поняття про будову та принципи роботи обладнання салонів та тамбурів вагонів Б1.32. Загальні поняття про будову та принципи роботи пандуса для обслуговування пасажирів з інвалідністю на кріслі колісному Б1.33. Загальні поняття про будову та принципи роботи обладнання туалетних кімнат Б1.34. Порядок перевірки комплектності та технічного стану обладнання салонів та тамбурів під час приймання та здавання вагонів	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Б1.У1. Визначати справність обладнання салонів і тамбурів, туалетних кімнат Б1.У2. Визначати справність пандусу для обслуговування пасажирів з інвалідністю на кріслі колісному Б1.У3. Перевіряти наявність води в кранах та системах змиву Б1.У4. Дотримуватись правил з охорони праці та безпеки життєдіяльності при перевірці наявності та справності (цілісності) обладнання вагонів Б1.У5. Виконувати роботи з дотриманням вимог електробезпеки	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б1.К1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів Б1.К2. Комунікувати зі змінним майстром з питань приймання/здавання обладнання салонів та тамбурів	Б1.В1. Оцінювати проведену роботу на відповідність вимогам положення приймання/здавання рухомого складу Б1.В2. Нести особисту відповідальність за справний стан обладнання салонів і тамбурів, туалетних кімнат

		Б1.35. Види несправностей та пошкоджень внутрішнього та зовнішнього обладнання Б1.36. Регламент 1 Б1.37. Порядок перевірки справності гучномовного радіозв'язку Б1.38. Порядок перевірки стану електронного табло Б1.39. Порядок 1 Б1.310. Вимоги електробезпеки			
	Б2. Здатність перевіряти справність систем опалення, вентиляції, кондиціонування, радіозв'язку, системи зв'язку «пасажир-машиніст», оповіщення та відеотрансляції	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3 A3.33. Правила 4 Б1.36. Регламент 1 Б1.39. Порядок 1 Б1.310. Вимоги електробезпеки Б2.31. Загальні поняття про будову та принципи роботи систем кондиціонування, опалення, вентиляції Б2.32. Загальні поняття про будову та принципи роботи систем сповіщення, відеотрансляції (моніторів), радіозв'язку «пасажир-машиніст»	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Б1.У5. Виконувати роботи з дотриманням вимог електробезпеки Б2.У1. Визначати справність роботи систем кондиціонування, опалення, вентиляції та здійснювати контроль температурного режиму у підзвітних вагонах Б2.У2. Визначати справність систем оповіщення, відеотрансляції, радіозв'язку «пасажир-машиніст»	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б1.К1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів Б1.К2. Комунікувати зі змінним майстром з питань приймання/здавання обладнання салонів та тамбурів	Б2.В1. Дотримуватись правил з охорони праці та безпеки життєдіяльності при перевірці систем: опалення, вентиляції, кондиціонування, оповіщення, відеотрансляції, радіозв'язку «пасажир-машиніст»

		Б2.33. Види несправностей обладнання систем опалення, вентиляції, кондиціонування, їх ознаки			
	Б3. Здатність перевіряти стан первинних засобів пожежогасіння та обладнання, що підлягають опломбуванню	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3 Б1.36. Регламент 1 Б3.31. Перелік обладнання, що підлягає опломбуванню Б3.32. Порядок опломбування первинних засобів пожежогасіння, стоп-кранів, молотків аварійних виходів Б3.33. Порядок повірки первинних засобів пожежогасіння Б3.34. Вимоги щодо використання вогнегасників для пожежогасіння Б3.35. Порядок інформування старшого стюарда у разі виявлення непридатних до застосування первинних засобів пожежогасіння Б3.36. Місця розташування молотків аварійних виходів, стоп-кранів	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Б3.У1. Виявляти пошкодження пломб на стоп-кранах, первинних засобах пожежогасіння, молотках на вікнах аварійного виходу Б3.У2. Визначати технічний стан первинних засобів пожежогасіння, виявляти та фіксувати їх несправності Б3.У3. Використовувати вогнегасники для гасіння пожежі	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б1.К1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів Б1.К2. Комунікувати зі змінним майстром з питань приймання/здавання обладнання салонів та тамбурів Б3.К1. Комунікувати з інженером з охорони праці та пожежної безпеки Б3.К2. Доповідати відповідальним працівникам про виявлені пошкоджені пломби та непридатні до застосування первинні засоби пожежогасіння Б3.К3. Інформувати старшого стюарда у разі виявлення непридатних до застосування первинних засобів пожежогасіння	Б3.В1. Дотримуватись правил з охорони праці та безпеки життєдіяльності при перевірці стану первинних засобів пожежогасіння та обладнання, що підлягають опломбуванню Б3.В2. Нести особисту відповідальність за власні дії та дотримання встановлених порядків і правил

		Б3.37. Види несправностей первинних засобів пожежогасіння Б3.38. Види та порядок використання первинних засобів пожежогасіння Б3.39. Правила електробезпеки при гасінні електроустановок напругою до 1000В та понад 1000В			
	Б4. Здатність перевіряти естетичний стан інформаційних матеріалів, розміщених у вагонах	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3 Б4.31. Порядок і місце розташування піктограм та наліпок у вагонах Б4.32. Порядок дій щодо приймання та розповсюдження інформаційно-розважальних матеріалів для пасажирів (дітей) Б4.33. Порядок розміщення (зон) соціальної реклами у рухомому складі Б4.34. Договір про розміщення реклами Б4.35. Умови договорів контрагентів щодо розміщення піктограм та наліпок	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Б4.У1. Перевіряти розташування та стан піктограм та наліпок у вагонах Б4.У2. Перевіряти та замінювати (за вказівкою) розклад руху поїздів Інтерсіті+ та Інтерсіті на підзвітних вагонах Б4.У3. Розповсюджувати інформаційно-розважальні матеріали для пасажирів (дітей) Б4.У4. Перевіряти розміщення та стан рекламних матеріалів Б4.У5. Здійснювати контроль за трансляцією відео журналів на салонних моніторах	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б4.К1. Повідомляти старшого стюарда щодо відсутності або неестетичного вигляду піктограм та наліпок, що розміщуються у вагонах старшого стюарда у встановленому порядку Б4.К2. Повідомляти старшого стюарда щодо відсутності або неестетичного вигляду розкладу руху поїздів на підзвітних вагонах	Б4.В1. Забезпечувати належний за наявністю, естетичним станом піктограм, наліпок, розкладів руху та інформаційно-розважальним матеріалом Б4.В2. Забезпечувати розповсюдження інформаційно-розважальних матеріалів для всіх пасажирів (дітей), що подорожують у підзвітних вагонах
	Б5. Здатність визначати якість проведеного	A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 A2.37. Правила 3	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування	Б5.В1. Контролювати усунення

	прибирання, відповідність комплектації туалетних кімнат витратними матеріалами та готовність до початку роботи працівників клінінгової компанії	Б5.31. Техпроцес 1 Б5.32. Перелік витратних матеріалів в туалетних кімнатах Б5.33. Технічні характеристики (вимоги) до витратних матеріалів в туалетних кімнатах Б5.34. Перелік робіт, що проводяться під час прибирання за видами прибирання Б5.35. Технічні характеристики (вимоги) до підголівників	Б5.У1. Перевіряти візуально якість проведеного прибирання та забезпечення витратними матеріалами в туалетних кімнатах та підголівників відповідно до технологічного процесу Б5.У2. Організовувати роботу щодо усунення виявлених недоліків працівниками клінінгової компанії до відправлення поїзда Б5.У3. Виявляти та фіксувати недоліки санітарного стану підзвітних вагонів Б5.У4. Перевіряти у рейсових працівників клінінгової компанії: маршрутний лист, особові медичні книжки та терміни дії медичних обстежень, наявність, комплектність, стан фірмового одягу	Б5.К1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлених недоліків санітарного стану підзвітних вагонів у встановленому порядку Б5.К2. Повідомляти старшого стюарда щодо неусунення виявлених зауважень Б5.К3. Комунікувати з адміністратором клінінгової компанії	виявлених недоліків санітарного стану
	Б6. Здатність оглядати кузов вагона та визначати рівень забрудненості	А1.36. Інструкція 1 А1.39. Правила 2 Б1.39. Порядок 1 Б6.31. Порядок 2 Б6.32. Порядок проходження рухомого складу через вагономийний комплекс	А2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Б6.У1. Своєчасно контролювати чистоту кузова підзвітних вагонів, виявляти забрудненість	А1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б6.К1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявленої забрудненості кузова підзвітних вагонів у встановленому порядку Б6.К2. Комунікувати з змінним майстром з питань необхідності проходження рухомого складу через вагономийний комплекс	Б6.В1. Оцінювати ступінь забрудненості кузовів підзвітних вагонів та необхідність проходження рухомого складу через вагономийний комплекс

Предмети та засоби праці: внутрішнє, тамбурне обладнання вагонів, обладнання туалетних кімнат, переносна радіостанція, мобільний телефон, журнали технічного стану за формою ТУ-152 і формою ВУ-8.

В. Обслуговування пасажирів в поїздах внутрішнього та міжнародного сполучення	В1. Здатність організовувати та забезпечувати безпечну посадку/висадку пасажирів	A1.35. Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 В1.31. Конструкція та правила відкриття відкидних площадок В1.32. Порядок 3 Б1.36. Регламент 1 Б6.31. Порядок 2 В1.33. Правила 1 В1.34. ІСИ В1.35. ІРП В1.36. Правила користування пристроями зчитування ЕПД В1.37. ПТЕ В1.38. Кодекс етики Товариства, принципи та стандарти щодо запобігання та протидії корупції у діяльності Товариства	В1.У1. Застосовувати нормативні документи при обслуговуванні пасажирів В1.У2. Організовувати та забезпечувати безпечну посадку/висадку пасажирів до/з поїздів В1.У3. Здійснювати своєчасно обхід підзвітних вагонів та у разі звернення пасажирів надавати їм допомогу у встановленому порядку В1.У4. Попереджувати своєчасно пасажирів про наближення до станції висадки, контролювати їх висадку В1.У5. Дотримуватися вимог охорони праці, безпеки руху, правил пожежної безпеки, санітарних правил і норм. В1.У6. Користуватися, у разі потреби, пристроями зчитування ЕПД	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування В1.К1. Узгоджувати свої дії зі старшим стюардом або інструкторами (поїзних бригад) В1.К2. Дотримуватися при спілкуванні вимог Кодексу етики Товариства, принципів та стандартів щодо запобігання та протидії корупції у діяльності Товариства	В1.В1. Контролювати безпечну посадку/висадку пасажирів до/з поїздів В1.В2. Нести відповідальність за наявність у пасажирів проїзних документів та відповідність займаним місцям В1.В3. Перевіряти безпечність розміщення ручної поклажі пасажирів
	В2. Здатність забезпечувати безпеку проїзду пасажирів	A1.35. Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 В1.33. Правила 1 Б1.310. Вимоги електробезпеки	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком В2.У1. Забезпечувати безпеку проїзду пасажирів з дотримання вимог правил пожежної безпеки та охорони праці В2.У2. Забезпечувати виконання вимог Правил	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування	В1.В3. Перевіряти безпечність розміщення ручної поклажі пасажирів В2.В1. Контролювати безпеку проїзду пасажирів з

		B6.31. Порядок 2 B1.37. ПТЕ B2.31. Правила пожежної безпеки B2.32. Правила та норми з охорони праці	перевезень багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України		дотримання вимог пожежної безпеки та охорони праці B2.B2. Контролювати дотримання Правил перевезень багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України
B3. Здатність забезпечувати комфортні умови проїзду для пасажирів на шляху прямування	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 B6.31. Порядок 2 B1.33. Правила 1 B3.31. Основи психології та конфліктології B3.32. Основи ефективного сервісу та роботи з пасажирями B3.33. Основи створення безбар'єрного простору B3.34. Основи емоційного інтелекту	B1.U3. Здійснювати своєчасно обхід підзвітних вагонів та у разі звернення пасажирів надавати їм допомогу у встановленому порядку щодо правил проїзду B3.U1. Запобігати виникненню конфліктних ситуацій B3.U2. Забезпечувати безпечний та комфортний проїзд пасажирів B3.U3. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів B3.U4. Керувати власними емоціями та враховувати емоційні стани інших людей B3.U5. Застосовувати методи надання ефективного сервісу B3.U6. Дотримуватись вимог стандарту обслуговування пасажирів	A1.K1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування B3.K1. Залучати старшого стюарда у випадку виникнення конфліктної ситуації B3.K2. Вирішувати конфліктні ситуації, з попередньою оцінкою психо-емоційного стану пасажира та діяти відповідно до основ конфліктології	B3.B1. Забезпечувати недопущення виникнення конфліктних ситуацій з пасажирями B3.B2. Контролювати та бути залученим до вирішення конфліктних ситуацій між пасажирями та працівниками клінінгової компанії B3.B3. Контролювати та бути залученим до вирішення конфліктних	

			В3.У7. Дотримуватись вимог стандарту зі створення безбар'єрного простору під час спілкування з пасажиром з інвалідністю та іншими категоріями пасажирів Б5.У3. Виявляти та фіксувати недоліки санітарного стану підзвітних вагонів В3.У8. Не допускати порушень громадського порядку пасажиром В3.У9. Спостерігати за дотриманням температурного режиму в салонах вагонів В3.У10. Перевіряти візуально якість проведеного підтримуючого прибирання та забезпечення витратними матеріалами в туалетних кімнатах та підголівників відповідно до технологічного процесу В3.У11. Забезпечувати безпечне розміщення пасажиром ручної поклажі		ситуацій між пасажиром та працівниками вагона-буфету
	В4. Здатність перевіряти у пасажирів проїзні документи та документи, що посвідчують особу	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.31. Інструкція 2 A2.35. Стандарт 1 Б6.31. Порядок 2 В1.33. Правила 1 В3.31. Основи психології та конфліктології	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком В3.У2. Забезпечувати безпечний та комфортний проїзд пасажирів В3.У3. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування В4.К1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлення пасажирів без проїзних документів або	В3.В1. Забезпечувати недопущення виникнення конфліктних ситуацій з пасажиром В4.В1. Керуватися в роботі чинними

		В3.32. Основи ефективного сервісу та роботи з пасажирями В3.33. Основи створення безбар'єрного простору В3.34. Основи емоційного інтелекту В4.31. Види проїзних документів В4.32. Перелік документів, що посвідчують особу В4.33. Порядок застосування електронних проїзних/перевізних документів в пасажирських перевезеннях В4.34. Порядок погашення (валідації) проїзних документів В4.35. Порядок виявлення пасажирів без проїзних документів або без документів, що посвідчують особу чи пільгу В4.36. Перелік пільг	В3.У4. Керувати власними емоціями та враховувати емоційні стани інших людей В3.У5. Застосовувати методи надання ефективного сервісу В3.У6. Дотримуватись вимог стандарту обслуговування пасажирів В3.У7. Дотримуватись вимог стандарту зі створення безбар'єрного простору під час спілкування з пасажирями з інвалідністю та іншими категоріями пасажирів В3.У1. Запобігати виникненню конфліктних ситуацій В4.У1. Перевіряти візуально населеність вагонів та визначати відповідність розміщення пасажирів відповідно до придбаних проїзних документів В4.У2. Перевіряти проїзні документи відповідно до їх видів та документи, що посвідчують особу пасажирів В4.У3. Здійснювати погашення (валідацію) проїзного документа встановленим порядком В4.У4. Виявляти пасажирів без проїзних документів або документів, що посвідчують особу (право на пільгу)	документів, що посвідчують особу (право пільги) у встановленому порядку В4.К2. Дотримуватися вимог стандарту зі «Створення безбар'єрного простору» під час спілкування з пасажирями з інвалідністю та іншими категоріями пасажирів	нормативними документами при обслуговуванні пасажирів В4.В2. Виявляти пасажирів без проїзних документів або документів, що посвідчують особу (право пільги) та повідомляти про них старшого стюарда у встановленому порядку
--	--	---	--	---	--

			B4.Y5. Використовувати МТКД та POS-термінал для валідації ЕПД		
B5. Здатність надавати інформаційну допомогу пасажирам та роз'яснення щодо порядку подорожі	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 B4.33. Порядок розміщення (зон) соціальної реклами у рухомому складі B4.34. Договір про розміщення реклами B4.35. Умови договорів контрагентів щодо розміщення піктограм та наліпок B5.31. Техпроцес 1 B6.31. Порядок 2 V1.33. Правила 1 V3.32. Основи ефективного сервісу та роботи з пасажирами V3.33. Основи створення безбар'єрного простору V3.34. Основи емоційного інтелекту A3.31. Положення про вагони-буфети поїздів B5.31. Перелік послуг, що надаються у поїздах, вагонах-буфетах та у розносній торгівлі B5.32. Порядок надання послуги онлайн-замовлення для пасажирів поїздів	A2.Y1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком V3.Y3. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів V3.Y6. Дотримуватись вимог стандарту обслуговування пасажирів V3.Y4. Керувати власними емоціями та враховувати емоційні стани інших людей V3.Y5. Застосовувати методи надання ефективного сервісу V3.Y7. Дотримуватись вимог стандарту зі створення безбар'єрного простору під час спілкування з пасажирами з інвалідністю та іншими категоріями пасажирів V1.Y3. Здійснювати своєчасно обхід підзвітних вагонів та у разі звернення пасажирів надавати їм допомогу у встановленому порядку щодо правил проїзду B5.Y1. Надавати пасажирам інформацію про послуги, що надаються у поїзді, вагоні-буфеті та розносній торгівлі, послуги онлайн-замовлення, інтернет-мережі, послуг контрагентів	A1.K1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування V3.K1. Залучати старшого стюарда у випадку виникнення конфліктної ситуації V3.K2. Вирішувати конфліктні ситуації, з попередньою оцінкою психо-емоційного стану пасажира та діяти відповідно до основ конфліктології	V3.V1. Забезпечувати недопущення виникнення конфліктних ситуацій з пасажирами V3.V2. Контролювати та бути залученим до вирішення конфліктних ситуацій між пасажирами та працівниками клінінгової компанії V3.V3. Контролювати та бути залученим до вирішення конфліктних ситуацій між пасажирами та працівниками вагона-буфету V4.V1. Керуватися в роботі чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів	

			B5.U2. Надавати роз'яснення пасажирам щодо порядку висадки з вагона		B5.B1. Контролювати та оцінювати відповідний рівень сервісу для пасажирів
	B6. Здатність здійснювати контроль за роботою працівників клінінгової та кейтерингової компаній і якістю надання ними послуг з обслуговування пасажирів	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 B5.31. Техпроцес 1 B5.32. Перелік витратних матеріалів в туалетних кімнатах B5.33. Технічні характеристики (вимоги) до витратних матеріалів в туалетних кімнатах B5.34. Перелік робіт, що проводяться під час прибирання за видами прибирання A3.31. Положення про вагони-буфети поїздів B5.31. Перелік послуг, що надаються у поїздах, вагонах-буфетах та у розносній торгівлі B5.32. Порядок надання послуги онлайн-замовлення для пасажирів поїздів B6.31. Перелік робіт з підтримуючого прибирання працівником клінінгової компанії під час руху поїзда	B3.U3. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів B6.U1. Координувати роботу працівників вагона-буфету відповідно до встановленого порядку B6.U2. Координувати роботу працівників клінінгової компанії відповідно до встановленого порядку B5.U3. Виявляти та фіксувати недоліки санітарного стану підзвітних вагонів B6.U3. Виявляти та фіксувати недоліки роботи працівників кейтерингової компанії при наданні послуг з харчування пасажирів	A1.K1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування B3.K1. Залучати старшого стюарда у випадку виникнення конфліктної ситуації B6.K1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлених недоліків санітарного стану підзвітних вагонів та роботи працівників кейтерингової компанії при наданні послуг з харчування пасажирів у встановленому порядку	B3.B2. Контролювати та бути залученим до вирішення конфліктних ситуацій між пасажирями та працівниками клінінгової компанії B3.B3. Контролювати та бути залученим до вирішення конфліктних ситуацій між пасажирями та працівниками вагона-буфету B6.B1. Контролювати надання сервісних послуг

	В7. Здатність надавати невідкладну домедичну допомогу пасажиром	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 Б1.36. Регламент 1 В1.33. Правила 1 В7.31. Основи надання домедичної допомоги В7.32. Перелік складових медичних аптечок A2.33. Порядок 5 В7.34. Вимоги охорони праці та безпеки руху поїздів під час надання домедичної допомоги потерпілим, правила використання ЗІЗ у разі потреби В7.35. Порядок виклику швидкої медичної допомоги В7.36. Порядок взаємодії з черговою по вокзалу В7.37. Порядок складання акту про зняття пасажирів та акту про нещасний випадок В7.38. Телефони екстрених служб	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком В7.У1. Визначати стан пасажирів та надавати домедичну допомогу (у разі необхідності) В7.У2. Перевіряти наявність та стан медичних засобів аптечок В7.У3. Здійснювати виклик медичних працівників і надавати їм необхідну інформацію В7.У4. Оформляти документацію у випадку зняття пасажирів з поїзда медичними працівниками або акту нещасного випадку відповідно до встановленого порядку	В7.К1. Повідомляти старшого стюарда щодо погіршення стану здоров'я пасажирів та оперативно інформувати щодо необхідності виклику медичних працівників В7.К2. Опитувати пасажирів для з'ясування його стану В7.К3. Комунікувати з локомотивною бригадою A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування	В7.В1. Забезпечувати надання домедичної допомоги пасажиром В7.В2. Керуватися вимогами та рекомендаціями порядку при наданні домедичної допомоги пасажирів В7.В3. Забезпечувати безпечні умови для пасажирів у нестандартних ситуаціях В7.В4. Нести відповідальність за неправильні дії чи бездіяльність при нещасних випадках з пасажиром
	В8. Здатність надавати чітку та оперативну інформацію старшому стюарду	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.31. Інструкція 2 Б6.31. Порядок 2 В1.33. Правила 1 В4.31. Види проїзних документів	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком В8.У1. Виявляти та фіксувати недоліки під час робочого процесу	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування В8.К1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлених недоліків під час	В4.В1. Керуватися в роботі чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів

		B4.33. Порядок застосування електронних проїзних/перевізних документів в пасажирських перевезеннях B4.34. Порядок погашення (валідації) проїзних документів B4.35. Порядок виявлення пасажирів без проїзних документів або без документів, що посвідчують особу чи пільгу B8.31. СМПС B8.32. Особые условия для международных перевозок для поездок по проездным билетам в сообщении Восток-Запад B8.33. Нормативні документи, що регламентують порядок інформування старшого стюарда	B8.U2. Фіксувати випадки невиконання контролю ЕПД у разі нездійснення пасажиром поїздки або технічної несправності МТКД або POS-терміналу B8.U3. Виявляти технічні недоліки під час прямування поїзда згідно з інструкціями B8.U4. Виявляти порушення пасажирями вимог пожежної безпеки, охорони праці, електробезпеки та вживати заходів щодо недопущення цих порушень пасажирями B3.U8. Не допускати порушень громадського порядку пасажирями B8.U5. Виявляти пасажирів, які самовільно змінюють місце в межах свого вагона / або поїзда. B3.U9. Спостерігати за дотриманням температурного режиму в салонах вагонів	робочого процесу у встановленому порядку B8.K2. Повідомляти старшого стюарда щодо випадків невиконання контролю ЕПД у разі нездійснення пасажиром поїздки або технічної несправності МТКД або POS-терміналу у встановленим порядком B8.K3. Повідомляти старшого стюарда про виявлені технічні недоліки під час прямування поїзда B8.K4. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлених пасажирями порушень вимог правил пожежної безпеки, охорони праці, електробезпеки, у встановленому порядку	B8.B1. Вживати відповідних заходів щодо пасажирів, які порушують громадський порядок
	B9. Здатність перевіряти та виявляти забуті речі пасажирями	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 B6.31. Порядок 2 B1.33. Правила 1	A2.U1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком B9.U1. Виявляти забуті пасажирями речі під час обходу підзвітних вагонів на шляху прямування та в пунктах обороту	A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування B9.K1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлення забутих речей пасажирями у встановленому порядку	B9.B1. Контролювати збереження виявлених забутих речей B9.B2. Дотримуватися встановлених правил при документальному

			В9.У2. Оформляти виявлені забуті речі встановленим порядком В9.У3. Забезпечувати виявлення та збереження забутих речей пасажирів у випадку відставання їх від поїзда В9.У4. Здійснювати додатково обхід підзвітного вагона у разі отримання звернення від пасажирів щодо забутих речей В9.У5. Здійснювати передачу забутих речей пасажирів зі складанням відповідного акту	А1.К4. Комунікувати з інструктором (поїзних бригад)	оформленні забутих речей пасажирів
В10. Здатність контролювати якість та стабільність роботи Інтернет-мережі, надавати допомогу пасажирів у підключенні	А1.36. Інструкція 1 А1.39. Правила 2 Б6.31. Порядок 2 В3.32. Основи ефективного сервісу та роботи з пасажирів В3.34. Основи емоційного інтелекту В3.31. Основи психології та конфліктології В10.31. Інструкція з використання Інтернет-мережі та підключення користувачів В10.32. Інструкція щодо ідентифікації та локалізації несправностей роботи Інтернет-мережі	А2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком В10.У1. Перевіряти коректність відображення номера поїзда, бортового номера рухомого складу та напрямку у стартовій сторінці авторизації В10.У2. Перевіряти якість та стабільність підключення Інтернет-мережі в пункті формування та на шляху прямування В10.У3. Надавати допомогу пасажирів у підключенні Інтернет-мережі та інформувати щодо умов її використання під час обходів підзвітних вагонів В10.У4. Використовувати інструкцію щодо ідентифікації	А1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування В10.К1. Надавати чітко та оперативно інформацію старшому стюарду щодо відсутності або нестабільної роботи Інтернет-мережі у встановленому порядку	В3.В1. Забезпечувати недопущення виникнення конфліктних ситуацій з пасажирів В10.В1. Реагувати на відсутність або нестабільну роботу Інтернет-мережі В10.В2. Контролювати підключення пасажирів до Інтернет-мережі	

			та локалізації несправностей роботи Інтернет-мережі B10.Y5. Здійснювати перезавантаження обладнання за вказівкою технічних фахівців		
	B11. Здатність координувати дії щодо зняття пасажирів з поїзда	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 B1.36. Регламент 1 B1.32. Порядок 3 B6.31. Порядок 2 B1.33. Правила 1 B11.31. Порядок 4 B11.32. Основні види адміністративних правопорушень та відповідальність за їх вчинення	A2.Y1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком B3.Y1. Запобігати виникненню конфліктних ситуацій B3.Y2. Забезпечувати безпечний та комфортний проїзд пасажирів B3.Y3. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів B3.Y4. Керувати власними емоціями та враховувати емоційні стани інших людей B3.Y6. Дотримуватись вимог стандарту обслуговування пасажирів B11.Y1. Виявляти пасажирів, які порушують громадський порядок та/або перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння B11.Y2. Організовувати, спільно із супроводом, висадку пасажирів, які порушують громадський порядок та/або перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння B11.Y3. Забезпечити безпеку інших пасажирів або ізолювати	A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування B3.K2. Вирішувати конфліктні ситуації, з попередньою оцінкою психо-емоційного стану пасажирів та діяти відповідно до основ конфліктології B11.K1. Надавати інформацію старшому стюарду щодо виявлення пасажирів, які порушують громадський порядок та/або перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння B11.K2. Взаємодіяти із працівниками поліції або супроводом щодо організації висадки пасажирів, які порушують громадський порядок та/або перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння	B4.B1. Керуватися в роботі чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів B11.B1. Реагувати на порушення громадського порядку пасажирів, які перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння B11.B2. Контролювати безпеку інших пасажирів, із забезпеченням відповідного рівня культури обслуговування B11.B3. Дбати про власну безпеку B11.B4. Забезпечувати контроль за

			пасажирів, які порушують громадський порядок та/або перебувають у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння		висадкою пасажира
	B12. Здатність виявляти в проїзних документах оплачену послугу харчування та контролювати її надання пасажирам	A1.36. Інструкція 1 A2.35. Стандарт 1 A3.31. Положення про вагони-буфети поїздів B12.31. Технологія організації послуг щодо забезпечення напоями та продуктовими наборами пасажирів у поїздах Інтерсіті+ та Інтерсіті, вартість яких включена до проїзного документа за бажанням пасажирам	B12.U1. Надавати адміністратору вагона-буфету довідку щодо замовлених сервісних послуг B12.U2. Виявляти сервісні послуги у пасажирів вартість яких включена до вартості проїзного документа B12.U3. Контролювати видачу пасажирам сервісних послуг вартість яких включена до вартості проїзного документа працівниками вагона-буфету	B12.K1. Взаємодіяти з працівниками вагона-буфету щодо надання інформації по сервісних послугах пасажирів, вартість яких включена до вартості проїзного документа B12.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики у спілкуванні з колегами та працівниками вагона-буфету	B12.B1. Забезпечувати виявлення сервісних послуг, вартість яких включена до вартості проїзного документа та контроль за отриманням їх пасажирами підзвітних вагонів
Предмет та засоби праці: переносна радіостанція, мобільний телефон, МТКД та POS-термінал, медична аптечка, сумка головного кондуктора.					
Г. Додаткові дії з обслуговування пасажирів у поїздах міжнародного сполучення: в пункті формування, на шляху прямування, в пункті обороту	G1. Здатність опломбовувати ніші підзвітних вагонів та контролювати їх цілісність на шляху прямування	A1.36. Інструкція 1 B6.31. Порядок 2 G1.31. Порядок 6 G1.32. Порядок опломбування ніш міжнародних поїздів Інтерсіті+	A2.U1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком G1.U1. Перевіряти цілісність пломб-наклейок у підзвітних вагонах на шляху прямування міжнародного поїзда, виявляти та фіксувати їх пошкодження G1.U2. Опломбовувати ніші підзвітних вагонів пломбами-наклейками відповідно до зон опломбування по кожному вагону	A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування G1.K1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлення пломб-наклейок, що були пошкодженні до проведення спільного огляду з працівниками прикордонної та митної служби	G1.B1. Керуватися чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів міжнародного поїзда G1.B2. Відповідати за опломбування ніші без попереднього огляду

	Г2. Здатність надавати пасажирам допомогу та роз'яснення правил проїзду та порядку проходження прикордонного та митного контролю	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 A3.31. Положення про вагони-буфети поїздів B3.31. Основи психології та конфліктології B8.31. СМПС B8.32. Особые условия для международных перевозок для поездок по проездным билетам в сообщении Восток-Запад B10.31. Інструкція з використання Інтернет-мережі та підключення користувачів Г1.31. Порядок 6 Г2.31. Митні норми переміщення товарів через кордон України Г2.32. Види міжнародних проїзних документів інших держав Г2.33. Види міжнародних документів, що дозволяють перетин кордону Г2.34. Лексичний запас основних іноземних мов/мови за маршрутом прямування	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Г2.У1. Надавати пасажирам необхідну допомогу та роз'яснювати інформацію щодо правил проїзду та порядку висадки у міжнародному поїзді Г2.У2. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів міжнародного поїзда Г2.У3. Надавати роз'яснення пасажирам щодо порядку проходження прикордонного і митного контролю у міжнародному поїзді Інтерсіті+ Г2.У4. Перевіряти до посадки пасажирів, які прямують у міжнародному сполученні, наявність документів, що дозволяють перетин кордону Г2.У5. Інформувати пасажирів про початок проходження прикордонного та митного контролю у міжнародному поїзді Г2.У6. Зачиняти туалетні кімнати, не допускати переміщення пасажирів у підзвітних вагонах під час проходження прикордонного та митного контролю у міжнародному поїзді Г2.У7. Володіти лексичним запасом основних іноземних	A1.K1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Г2.K1. Повідомляти старшого стюарда щодо виявлення працівниками прикордонної служби пасажирів без документів, що дозволяють перетин кордону	Г2.B1. Забезпечувати недопущення виникнення конфліктних ситуацій між працівниками прикордонної та митної служб та пасажирами Г1.B1. Керуватися чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів міжнародного поїзда Г2.B2. Не допускати до посадки пасажирів, що прямують у міжнародному сполученні без документів, що дозволяють перетин кордону
--	--	---	---	--	--

			мов/мови за маршрутом прямування Г2.У8. Перевіряти та вживати заходів щодо відновлення роботи окремої Інтернет-мережі для працівників прикордонної служби України Г2.У9. Виявляти пасажирів без проїзних документів або без документів, що дозволяють перетин кордону		
	Г3. Здатність визначати пасажирів і ручну поклажу з підозрілими ознаками	A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 B8.31. СМПС B8.32. Особые условия для международных перевозок для поездок по проездным билетам в сообщении Восток-Запад Г1.31. Порядок 6 Г2.31. Митні норми переміщення товарів через кордон У Г2.34. Лексичний запас основних іноземних мов/мови за маршрутом прямування Г3.31. Перелік товарів, заборонених на ввезення в Україну Г3.32. Перелік товарів, заборонених на ввезення на територію інших країн	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Г2.У7. Володіти лексичним запасом основних іноземних мов/мови за маршрутом прямування Г3.У1. Фіксувати пасажирів та їх ручну поклажу із підозрілими ознаками Г3.У2. Виявляти заборонені до перевезення предмети у встановленому порядку Г3.У3. Не допускати до перевезення заборонених до вивозу предметів та речей Г3.У4. Інформувати пасажирів про заборонені до перевезення товари та речі Г3.У5. Інформувати митників про виявлення пасажирів та їх ручної поклажі із підозрілими ознаками	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Г3.К1. Повідомляти старшого стюарда та взаємодіяти з працівниками прикордонної та митної служб у випадку виявлення пасажирів та їх ручної поклажі із підозрілими ознаками	Г1.В1. Керуватися чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів міжнародного поїзда Г3.В1. Контролювати дотримання пасажирями правил перевезень ручної поклажі

	Г4. Здатність співпрацювати з уповноваженими особами прикордонної та митної служб щодо надання необхідної інформації та проведення спільного огляду вагонів	A1.39. Правила 2 B8.31. СМПС B8.32. Особые условия для международных перевозок для поездок по проездным билетам в сообщении Восток-Запад Г1.31. Порядок 6	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Г4.У1. Забезпечувати дотримання порядку проходження прикордонного та митного контролю у підзвітних вагонах міжнародного поїзду Г4.У2. Забезпечувати вільний доступ уповноваженим особам прикордонної та митної служб до технологічних ніш та службових приміщень, контролювати вільний прохід вздовж салону підзвітних вагонів Г4.У3. Забезпечувати пасажирів необхідними бланками Г4.У4. Збирати та фіксувати інформацію щодо кількості пасажирів, які перетинають державний кордон Г4.У5. Збирати та фіксувати інформацію про ручну поклажу, багаж	A1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Г4.К1. Взаємодіяти з працівниками прикордонної та митної служб по колу службових питань	Г1.В1. Керуватися чинними нормативними документами при обслуговуванні пасажирів міжнародного поїзда Г4.В1. Контролювати дотримання порядку проходження прикордонного та митного контролю у підзвітних вагонах міжнародного поїзда Г4.В2. Контролювати достовірність наданої працівникам прикордонної та митної служб інформації
--	---	---	--	--	---

Предмети та засоби праці: переносна радіостанція, мобільний телефон, система гучномовного зв'язку, сигнальні прилади, пломби-наклейки, журнал реєстрації контрольно-номерних пломб-наклейок, документи (прикордонна перепустка, закордонний паспорт), перелік зон пломбування, міграційні картки, митні декларації, міжнародні плацкарти, довідки про категорії паспортів пасажирів, карта-діаграма підзвітних вагонів, телеграма про проведення посадки пасажирів з підозрою на провезення заборонених для вивозу товарів (предметів).

Д. Контроль за роботою систем опалення, вентиляції, кондиціонування поїзда, радіозв'язку, зв'язку «пасажир-машиніст», оповіщення та відеотрансляції	Д1. Здатність виявляти несправності систем опалення, вентиляції, кондиціонування, радіозв'язку «пасажир-машиніст», оповіщення та відеотрансляції на шляху прямування	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3 A3.33. Правила 4 Б1.31. Загальні поняття про будову та принципи роботи обладнання салонів та тамбурів вагонів Б2.31. Загальні поняття про будову та принципи роботи систем кондиціонування, опалення, вентиляції Б2.32. Загальні поняття про будову та принципи роботи систем сповіщення, відеотрансляції (моніторів), радіозв'язку «пасажир-машиніст» Б2.33. Види несправностей обладнання систем опалення, вентиляції, кондиціонування, їх ознаки Б6.31. Порядок 2	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Б2.У1. Визначати справність роботи систем кондиціонування, опалення, вентиляції та здійснювати контроль температурного режиму у підзвітних вагонах Б2.У2. Визначати справність систем оповіщення, відеотрансляції, радіозв'язку «пасажир-машиніст» Д1.У1. Контролювати роботу систем: радіозв'язку «пасажир-машиніст», оповіщення та відеотрансляції та виявляти несправності при обході підзвітних вагонів	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Д1.К1. Інформувати старшого стюарда щодо виявлених невідповідностей температурного режиму у підзвітних вагонах Д1.К2. Інформувати старшого стюарда щодо виявлених несправностей систем: радіозв'язку «пасажир-машиніст», оповіщення та відеотрансляції	Д1.В1. Оцінювати невідповідність температурного режиму та перевіряти роботу систем: опалення, вентиляції, кондиціонування Д1.В2. Дотримуватись вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності при виявленні несправностей систем опалення, вентиляції, кондиціонування Д1.В3. Дотримуватись вимог охорони праці та безпеки життєдіяльності при виявленні несправностей систем: радіозв'язку «пасажир-машиніст», оповіщення та відеотрансляції
Предмети та засоби праці: система опалення, система вентиляції, система кондиціонування, система радіозв'язку «пасажир-машиніст», система оповіщення, система відеотрансляції (монітори), засоби зв'язку (носійна радіостанція, мобільний телефон), журнали технічного стану форми ТУ-152 та форми ВУ-8.					

Е. Дії у разі виникнення нестандартних ситуацій та порядок обслуговування окремих категорій пасажирів	Е1. Здатність зупиняти поїзд у разі виявлення загрози безпеці руху	A1.35. Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи A1.38. Основи охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії A1.39. Правила 2 A1.312. Правила користування радіозв'язком та телефонним зв'язком A1.38. Основи охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії Б1.36. Регламент 1 В1.37. ПТЕ В1.34. ІСИ В1.35. ІРП Е1.31. Методичні вказівки	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком Е1.У1. Забезпечувати зупинку поїзда у разі виявлення загрози безпеці руху Е1.У2. Вживати заходів при виявленні несправностей споруд, пристроїв чи пошкодження рухомого складу Е1.У3. Огороджувати склад поїзда при вимушеній зупинці на перегоні Е1.У4. Користуватися сигнальними приладами Е1.У5. Вживати екстрених дій при загрозі безпеці руху поїзда і життя людей з дотриманням вимог охорони праці та безпеки руху, правил пожежної безпеки, санітарних правил і норм	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б1.К1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів Е1.К1. Повідомляти старшого стюарда, інструктора (поїзних бригад) про випадок зупинки поїзда та причину у встановленому порядку Е1.К2. Взаємодіяти з машиністом щодо огороження поїзда	В11.В3 Дбати про власну безпеку Е1.В1. Оцінювати загрозу безпеці руху та вживати заходів щодо зупинки поїзда Е1.В2. Керуватися чинними нормативними документами з безпеки руху Е1.В3. Аналізувати рівень небезпеки для життя і здоров'я пасажира
	Е2. Здатність обслуговувати пасажирів з інвалідністю та застосовувати пандус для пасажирів на кріслі колісному	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.35. Стандарт 1 Б1.32. Загальні поняття про будову та принципи роботи пандуса для обслуговування пасажирів з інвалідністю на кріслі колісному В1.33. Правила 1 В3.32. Основи ефективного сервісу та роботи з пасажирями	A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком В3.У5. Застосовувати методи надання ефективного сервісу В3.У6. Дотримуватись вимог стандарту обслуговування пасажирів В3.У7. Дотримуватись вимог стандарту зі створення безбар'єрного простору під час обслуговування пасажирів з	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б1.К1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів Е2.К1. Повідомляти старшого стюарда про посадку пасажира з інвалідністю	Е2.В1. Реагувати та надавати допомогу при виникненні будь-яких питань під час подорожі пасажира з інвалідністю, у тому числі на кріслі колісному

		V3.33. Основи створення безбар'єрного простору V3.34. Основи емоційного інтелекту V7.31. Основи надання домедичної допомоги V7.32. Перелік складових медичних аптечок A2.33. Порядок 5 V7.34. Вимоги охорони праці та безпеки руху поїздів під час надання домедичної допомоги потерпілим, правила використання ЗІЗ у разі потреби E2.31. Порядок перевезення пасажирів з інвалідністю та інших маломобільних груп населення поїздами Інтерсіті+ та Інтерсіті	інвалідністю та інших категорій пасажирів E2.Y1. Організовувати, забезпечувати безпечну посадку/висадку пасажирів з інвалідністю на кріслі колісному за допомогою пандуса E2.Y2. Здійснювати обхід вагона та надавати допомогу пасажиру з інвалідністю відповідно до встановленого порядку E2.Y3. Попереджати пасажирів з інвалідністю та інших маломобільних пасажирів про наближення до станції висадки, контролювати їх висадку, надавати допомогу (за потреби)		
E3. Здатність забезпечувати пересадку пасажирів або їх евакуацію у разі виникнення нестандартних ситуацій та їх комфортне перебування	A1.35. Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи A1.38. Основи охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії A1.39. Правила 2 A1.312. Правила користування радіозв'язком та телефонним зв'язком A2.35. Стандарт 1 V1.32. Порядок 3 B6.31. Порядок 2	A2.Y1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком V3.Y4. Керувати власними емоціями та враховувати емоційні стани інших людей V3.Y3. Забезпечувати відповідний рівень культури обслуговування пасажирів V7.Y1. Визначати стан пасажира та надавати домедичну допомогу (у разі необхідності)	A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування A1.K4. Комунікувати з інструктором (поїзних бригад) B1.K1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів V7.K3. Комунікувати з локомотивною бригадою E3.K1. Координувати дії зі старшим стюардом та виконувати його вказівки	B11.B3 Дбати про власну безпеку E3.B1. Діяти професійно та спокійно у разі виникнення нестандартних ситуацій E3.B2. Не допускати прояву паніки у пасажирів E3.B3. Реагувати на будь-які	

		B1.33. Правила 1 A2.33. Порядок 5 B7.34. Вимоги охорони праці та безпеки руху поїздів під час надання домедичної допомоги потерпілим, правила використання ЗІЗ у разі потреби B11.31. Порядок 4 E1.31. Методичні вказівки E3.31. Місця розташування вікон аварійного виходу, стоп-кранів, порядок приведення їх у дію E3.32. Інструкція щодо запобігання можливим терористичним або диверсійним актам та реагування на них у випадку вчинення	B7.U3. Здійснювати виклик медичних працівників і надавати їм необхідну інформацію E3.U1. Діяти у нестандартних ситуаціях згідно з Методичними вказівками E3.U2. Відчиняти двері, розбивати вікна, відкривати аварійні виходи (при виникненні аварійних ситуацій) B1.U5. Дотримуватися вимог охорони праці, безпеки руху, правил пожежної безпеки, санітарних правил і норм E3.U3. Надавати пасажирам необхідні інструкції щодо порядку дій у нестандартній ситуації E3.U4. Організовувати евакуацію або проводити пересадку пасажирів у разі виникнення нестандартної ситуації E3.U5. Контролювати безпечну пересадку пасажирів E3.U6. Фіксувати документально нестандартні ситуації за встановленим порядком	E3.K2. Надавати старшому стюарду інформацію щодо стану здійснення пересадки або евакуації у разі виникнення нестандартних ситуацій встановленим порядком	погіршення надзвичайної ситуації та вживати відповідних дій E3.B4. Контролювати стан евакуації або пересадки пасажирів із вагонів поїзда E3.B5. Дбати про безпеку пасажирів
	E4. Здатність проводити заходи з ліквідації пожежі,	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3	A2.U1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком E1.U3. Огороджувати склад	A1.K1. Інформувати старшого стюарда щодо виконаної роботи	E3.B1. Діяти професійно та спокійно у разі виникнення

	огороджувати поїзд при вимушеній зупинці згідно з чинними інструкціями	Б3.33. Порядок перевірки первинних засобів пожежогасіння Б3.34. Вимоги щодо використання вогнегасників для пожежогасіння Б3.36. Місця розташування молотків аварійних виходів, стоп-кранів В2.31. Правила пожежної безпеки В2.32. Правила та норми з охорони праці В1.37. ПТЕ В1.34. ІСИ В1.35. ІРП Б1.36. Регламент 1 В7.31. Основи надання домедичної допомоги В7.32. Перелік складових медичних аптечок А2.33. Порядок 5 В11.31. Порядок 4 Е1.31. Методичні вказівки Е3.31. Місця розташування вікон аварійного виходу, стоп-кранів, порядок приведення їх у дію Е4.31. Поїзні та маневрові сигнали Е4.32. Порядок дій при виникненні надзвичайних	поїзда при вимушеній зупинці на перегоні Е1.У4. Користуватися сигнальними приладами Е4.У1. Вживати екстрених дій при загрозі безпеці руху поїзда і життю пасажирів Е4.У2. Надавати пасажирам необхідні інструкції щодо порядку дій у разі виникнення пожежі або виявлення її ознак Е4.У3. Здійснювати гасіння пожежі Е4.У4. Використовувати при ліквідації пожежі первинні засоби пожежогасіння В7.У1. Визначати стан пасажира та надавати домедичну допомогу (у разі необхідності) Е4.У5. Виявляти своєчасно осередки пожежі візуально Е4.У6. Відкривати стоп-кран і приводити в дію ручне гальмо у разі отримання від машиніста сигналу загальної тривоги або сигналу зупинки Е4.У7. Дотримуватися вимог з охорони праці, безпеки руху, правил пожежної безпеки, санітарних правил і норм при ліквідації пожежі	А1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Б1.К1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів Е1.К2. Взаємодіяти з машиністом щодо огороження поїзда Е4.К1. Надавати старшому стюарду необхідну інформацію у разі виникнення пожежі або її ознак	нестандартних ситуацій Е3.В2. Не допускати прояву паніки у пасажирів Е3.В3. Реагувати на будь-які погіршення надзвичайної ситуації та вживати відповідних дій Е3.В4. Контролювати стан евакуації або пересадки пасажирів із вагонів поїзда Е4.В1. Контролювати застосування засобів пожежогасіння, сповіщення та ЗІЗ у разі виникнення пожежі Е4.В2. Контролювати підзвітні вагони щодо дотримання вимог пожежної безпеки Е4.В3. Забезпечувати
--	---	---	--	---	---

		ситуацій техногенного характеру B2.31. Правила пожежної безпеки E4.34. Інструкція з пожежної безпеки у вагонах поїздів E4.35. Інструкція з забезпечення пожежної безпеки на локомотивах та моторвагонному рухомому складі			ліквідацію пожежі або її ознак E3.B5. Дбати про безпеку пасажирів
	E5. Здатність запобігати можливим терористичним або диверсійним актам та вживати заходів щодо їх попередження	A1.36. Інструкція 1 A1.39. Правила 2 A2.37. Правила 3 B11.31. Порядок 4 E3.32. Інструкція щодо запобігання можливим терористичним або диверсійним актам та реагування на них у випадку вчинення E5.31. Порядок дій при виявленні предмета з підозрілими ознаками E5.32. Алгоритм дій працівників при отриманні інформації про вчинення (загрозу вчинення) діяння з ознаками терористичного характеру E5.33. Рекомендована інструкція щодо заходів з	A2.Y1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком E5.Y1. Виявляти ознаки, що можуть вказувати на наявність вибухового пристрою E5.Y2. Забезпечити огороження небезпечного місця та не допускати пасажирів E5.Y3. Виконувати вказівки працівників поліції та вибухо-технічної лабораторії E5.Y4. Вживати заходів при виявленні небезпечних та вибухових речовин E5.Y5. Виконувати вказівки старшого стюарда у разі виникнення нестандартної ситуації E5.Y6. Виконувати вказівки машиніста щодо дій в нестандартній ситуації	A1.K4. Комунікувати з інструктором (поїзних бригад) B1.K1. Дотримуватися при спілкуванні затвердженого регламенту переговорів A1.K2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування B7.K3. Комунікувати з локомотивною бригадою E5.K1. Інформувати старшого стюарда у разі виявлення предметів з підозрілими ознаками	E3.B2. Не допускати прояву паніки у пасажирів E3.B3. Реагувати на будь-які погіршення надзвичайної ситуації та вживати відповідних дій E3.B4. Контролювати стан евакуації або пересадки пасажирів із вагонів поїзда E5.B1. Запобігати можливим терористичним або диверсійним актам у випадку їх вчинення E3.B5. Дбати про

		попередження терористичних проявів на об'єктах та дій працівників у разі загрози або вчинення терористичних актів			безпеку пасажирів Е5.В2. Діяти професійно і спокійно у разі виявлення ознак, що можуть вказувати на наявність вибухового пристрою В7.В3. Забезпечувати безпечні умови для пасажирів у нестандартних ситуаціях Е5.В3. Оперативно приймати рішення в межах професійної компетентності
Предмети та засоби праці: медична аптечка, пандус, крісло колісне для пасажирів з інвалідністю, ремені для фіксації крісел колісних, система оповіщення, вогнегасники ВП-5 і ВВК-5, протигази УПП, засоби зв'язку (переносна радіостанція, мобільний телефон).					
Є. Додаткові функції старшого стюарда	Є1. Здатність проводити інструктажі поїзній бригаді стюардів та оформлювати документацію	A1.31. Порядок проходження інструктажів A1.35. Нормативні акти з безпеки руху поїздів та маневрової роботи A1.34. Інструкція з охорони праці стюарда A1.38. Основи охорони праці, пожежної безпеки, виробничої санітарії A1.39. Правила 2	Є1.У1. Проводити цільові інструктажі з охорони праці для працівників поїзної бригади стюардів перед кожним рейсом Є1.У2. Вести журнали інструктажів встановленої форми з питань охорони праці Є1.У3. Заповнювати акти, рапорти та іншу документацію A2.У1. Користуватися радіозв'язком та телефонним зв'язком	A1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування Є1.К1. Інформувати інструктора поїзних бригад щодо виконаної роботи	A1.В1. Виявляти відповідальне ставлення до виконання вимог, вказаних у нормативній документації

		A1.310. Види документації і правила її ведення			
	Є2. Організовувати роботу поїзної бригади стюардів та взаємодіяти з іншими працівниками	A1.36. Інструкція 1 A2.35. Стандарт 1 Є1.31. Робоча інструкція старшого стюарда поїздів Інтерсіті + та Інтерсіті Б1.39. Порядок 1 Б6.31. Порядок 2 В1.33. Правила 1 В10.32. Інструкція щодо ідентифікації та локалізації несправностей роботи Інтернет-мережі Г1.31. Порядок 6 Е2.31. Порядок перевезення пасажирів з інвалідністю та інших маломобільних груп населення поїздами Інтерсіті+ та Інтерсіті Є2.31. Основи управлінської діяльності	Є2.У1. Здійснювати розподіл працівників поїзних бригад стюардів відповідно до вагонів Є2.У2. Заповнювати маршрутні листи працівників поїзної бригади стюардів із зазначенням робочого часу, затримок проходження поїздом вагонно-мийного комплексу Є2.У3. Забезпечувати організацію посадки/висадки пасажирів з вагонів поїзда під час несприятливих погодних умов Є2.У4. Контролювати роботу поїзної бригади стюардів під час обходів поїзда на шляху прямування Є2.У5. Збирати інформацію у працівників поїзної бригади щодо виявлених зауважень до технічного стану салонного обладнання та здійснювати запис до журналу технічного стану Є2.У6. Організовувати чітку роботу поїзної бригади та надавати інструкції пасажирам у нестандартних ситуаціях Є2.У7. Забезпечувати організацію посадки/висадки пасажирів з інвалідністю на	В3.К2. Вирішувати конфліктні ситуації, з попередньою оцінкою психо-емоційного стану пасажирів та діяти відповідно до основ конфліктології Є1.К1. Інформувати інструктора поїзних бригад щодо виконаної роботи Є2.К1. Комунікувати з локомотивною бригадою, поїзною бригадою Є2.К2. Взаємодіяти з працівниками прикордонної та митної служб в частині супроводження під час перевірки міжнародного поїзда та надання інформації щодо кількості пасажирів та їх громадянства Є2.К3. Комунікувати з інструктором поїзних бригад щодо питань, пов'язаних з роботою Інтернет мережі	Є2.В1. Нести відповідальність за належну організацію роботи працівників поїзної бригади стюардів Е5.В3. Оперативно приймати рішення в межах професійної компетентності

			кріслі колісному та організованих груп дітей Є2.У7. Узагальнювати інформацію щодо списку пасажирів міжнародного поїзда та їх громадянства Є2.У8. Здійснювати розподіл обов'язків між працівниками поїзної бригади щодо перевірки роботи обладнання Інтернет-мережі Є2.У9. Збирати інформацію від поїзної бригади стюардів щодо готовності до відправлення поїзда та надавати вказівку локомотивній бригаді щодо загальної готовності до відправлення поїзда		
	Є3. Здійснювати оголошення через систему гучномовного оповіщення	Б1.36. Регламент 1 В11.31. Порядок 4 Є1.31. Робоча інструкція старшого стюарда поїздів Інтерсіті + та Інтерсіті Є3.31. Порядок здійснення оголошень через систему гучномовного оповіщення	Є3.У1. Здійснювати оголошення відповідно до встановленого порядку Є3.У2. Здійснювати оголошення у випадку нестандартних ситуацій Є3.У3. Користуватися системою гучномовного оповіщення	Є1.К1. Інформувати інструктора поїзних бригад щодо виконаної роботи В7.К3. Комунікувати з локомотивною бригадою Є3.К1. Комунікувати з пасажирями, поїзною бригадою стюардів через систему гучномовного оповіщення А1.К2. Дотримуватися правил ділового мовлення та етики спілкування	Є1.В1. Нести відповідальність за надання чітких та своєчасних оголошень через систему гучномовного оповіщення
Предмети та засоби праці: журнал інструктажів з охорони праці, бланки актів, рапортів, засоби зв'язку, тексти оголошень					

VII. Відомості про розроблення та затвердження професійного стандарту

1. Повне найменування розробника професійного стандарту

Галузева рада при Організації роботодавців «Галузеве об'єднання підприємств залізничного транспорту «Федерація залізничників України» з розробки професійних стандартів та професійних кваліфікацій у залізничній галузі та акціонерне товариство «Українська залізниця»

Склад робочої групи проєкту внесення змін до професійного стандарту «Стюард (послуги в дорозі)»

Дубровіна О.В.	Голова робочої групи, начальник відділу організації обслуговування пасажирів в швидкісних поїздах філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
Замула І.В.	заступник начальника центру виробничого підрозділу «Харківський центр професійної освіти» філії «Центр професійного розвитку персоналу» АТ «Укрзалізниця»
Кукса В.А.	голова об'єднаної профспілкової організації філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
Манюта О.І.	менеджер відділу контролю якості обслуговування клієнтів філії «Приміська пасажирська компанія» «Укрзалізниця»
Бондар Т.Л.	менеджер відділу організації обслуговування пасажирів в швидкісних поїздах філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
Пруднік І.Г.	менеджер технічного відділу апарату управління філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
Антонюк О.А.	старший стюард виробничого підрозділу «Швидкісне депо» філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
Дацюк А.В.	старший стюард виробничого підрозділу «Швидкісне депо» філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»
Ляшко О.П.	старший стюард виробничого підрозділу «Швидкісне депо» філії «Пасажирська компанія» АТ «Укрзалізниця»

2. Назва та реквізити документа, яким затверджено професійний стандарт

Протокол Галузевої ради при Організації роботодавців «Галузеве об'єднання підприємств залізничного транспорту «Федерація залізничників України» від ** * 00000000 * 0000 р. № *-ГР

3. Реквізити висновку суб'єкта перевірки про дотримання вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів під час підготовки проєкту професійного стандарту

Висновок Спільного представницького органу сторони роботодавців на національному рівні (лист від №) про дотримання під час підготовки проєкту професійного стандарту «Стюард (послуги в дорозі)» вимог Порядку розроблення, введення в дію та перегляду професійних стандартів, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 31 травня 2017 року № 373.

VIII. Рекомендована дата перегляду професійного стандарту 2030 рік