



Сборник кейсов и решений по взаимодействию проводников пассажирских вагонов с пассажирами при возникновении нестандартных ситуаций

СОДЕРЖАНИЕ



О методе
(3-4)



Посадка
пассажиров
в вагон
(5-35)



Информирование
пассажиров
(36-52)



Обслуживание
пассажиров /
предложение
дополнительных
услуг
(53-97)



Высадка пассажиров
из вагона
(98-106)

Кейс (англ. case study - исследование, анализ случая) – это смоделированная рабочая ситуация, вызывающая дискуссию, требующая анализа и предложений по эффективному решению проблемы. По сути, кейс – достаточно подробное описание отдельно взятой конкретной ситуации, содержащей в себе определенную проблему, вопрос и не всегда имеющей единственно правильный ответ.

Структура кейса

Блоки кейса	Содержание
Сюжетная часть	Описание ситуации – условия, при которых развиваются события; участники – сотрудники, клиенты и другие лица, задействованные в ситуации.
Информационная часть	Информация, которая позволяет правильно понять развитие событий: 1. важные моменты в развитии ситуации; 2. описание проблемы, желательно с различных точек зрения (как ситуацию видят разные участники события); 3. предпринятые действия по выходу из ситуации (если они предпринимались), какие результаты достигнуты; 4. какие ресурсы могут быть выделены для решения ситуации.
Методическая часть	Формирование задания по анализу кейса (от работника требуется конкретное и эффективное решение проблемы, предложение по урегулированию ситуации).

При проведении с работниками поездных бригад практических занятий в формате ролевой игры каждый кейс содержит описание ролей.

О МЕТОДЕ

Этапы решения кейса

Шаг 1

- внимательно прочитайте кейс
- определите стоящие перед вами задачи

Шаг 2

- постарайтесь точно определить, какая информация уже есть в тексте кейса, которая поможет его решить
- на основе полученных данных постарайтесь оценить всю ситуацию (проблему и ее решение) целиком

Шаг 3

- начните «набрасывать» идеи для решения кейса
- если вы работаете в группе, проведите мозговой штурм, предложите гипотезы

Шаг 4

- предложите лучшее решение
- обоснуйте свою позицию, опираясь на положения нормативных документов



КЕЙС № 1. «ПАСПОРТ-14 ЛЕТ»

 Поезд сообщением Томск – Новокузнецк.

При посадке в поезд на станции Тайга пассажиры (мать с дочерью) предъявили проводнику на проверку билеты и свои паспорта. Билеты куплены задолго до поездки. При оформлении проездного документа для девочки было использовано свидетельство о рождении. Месяц назад подростку исполнилось 14 лет, и получен паспорт гражданина РФ. Проводник, выявив несоответствие персональных данных, обратил на это внимание пассажиров и сообщил о необходимости произвести замену билета в кассе.

Женщина предоставила проводнику свидетельство о рождении, на которое был оформлен билет, но он продолжал настаивать на необходимости переоформления билета для подростка. Пассажиры проследовали в кассу, однако из-за технологического перерыва в АСУ «Экспресс-3» они опоздали на поезд.



- ✓ Как Вы оцениваете действия проводника в кейсе?
- ✓ Как Вы будете действовать в данной ситуации согласно нормативным документам?



Пассажир (мать). Решив провести свои выходные у родителей, Вы взяли билет на поезд. Но, опасаясь отсутствия мест и зная, что билеты продаются за 90 суток до отправления поезда, взяли билеты заранее.

Пассажир (дочь). Совсем недавно Вы стали счастливым обладателем паспорта гражданина РФ, однако, что это такое и как этим пользоваться пока не совсем понимаете, поэтому полностью доверяете этот вопрос своей маме, как и все остальное.

Проводник. Это Ваша первая самостоятельная поездка в качестве проводника.



Алгоритм действий

1. Уточнить при проверке документа, удостоверяющего личность, дату рождения ребенка.
2. Так как на момент посадки ребенок не достиг возраста 14 лет и 2 месяцев, и предоставлено свидетельство о рождении ребенка, на основании которого куплен проездной документ, проводник обязан осуществить посадку пассажиров в вагон.

Пункт 48 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244) железнодорожным транспортом, телеграмма ОАО «РЖД» № ИСХ-3163/ЦЛ от 24.05.2016

Для сведения:

Если ребенок старше 14 лет и 2 месяцев и билет оформлен на основании сведений свидетельства о рождении, проводник допускает пассажира к посадке при наличии и свидетельства, и паспорта. При отсутствии свидетельства решение о посадке принимает только начальник поезда.

КЕЙС № 2. «ЧУЖОЙ БИЛЕТ»



Поезд, следующий по маршруту Тихоокеанская – Хабаровск.

При повторной проверке документов проводник выясняет, что пассажир предъявляет билет, купленный на чужое имя. По словам пассажира паспорт был им утерян во время отдыха у своего армейского друга. Друг оформил билет на свой паспорт, предъявил его при посадке в поезд, а затем покинул вагон как провожающий.

Пассажир просит проводника разрешить ему доехать до Хабаровска. В качестве аргумента приводит тот факт, что билет оплачен, и Компания в этом случае не несет убытков.



- ✓ Какие действия в сложившейся ситуации должен предпринять проводник?
- ✓ Какими нормативными документами обязан руководствоваться проводник в данной ситуации?



Пассажир. Вы были в гостях у друга в г. Находка. Вчера Вы пошли за билетами в железнодорожную кассу и поняли, что потеряли свой паспорт. Так как Вам через два дня необходимо быть на работе, то посоветовавшись с другом, Вы решили не обращаться в полицию (обратиться по месту жительства), а билет купить по паспорту друга. При посадке в поезд билет и удостоверение личности предъявил друг, и Вы зашли в вагон вместе с ним, как провожающий. Затем остались в вагоне, а друг пошел домой. Поезд тронулся, а через 10 минут пришел проводник с повторной проверкой билетов и обнаружил подмену. Вы решили уговорить его не поднимать шума и готовы отблагодарить его.

Проводник. Вы очень ответственный работник и всегда четко следуете инструкциям. После отправления поезда Вы выполняете повторную проверку и выявляете, что один из пассажиров едет по чужим документам, хотя на посадке, Вы точно помните, все пассажиры производили посадку, предъявляя свой паспорт и билет.



Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Уведомить пассажира о том, что проездной документ, оформленный на другое лицо, является недействительным, и при осуществлении поездки в поезде по недействительному проездному документу, пассажир считается безбилетным и обязан оплатить стоимость проезда, а также штраф в порядке, установленном законодательством РФ.
3. В случае отсутствия возможности оформить проезд на свободное место, указать пассажиру на необходимость оплатить стоимость проезда до ближайшей железнодорожной станции, на которой он удаляется из поезда, а также оплатить сбор за оказание услуги по оформлению проездного документа в поезде.

Пункт 29 Постановление Правительства РФ № 111 от 02.03.2005 (ред. от 14.12.2006) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью»

КЕЙС № 3. «ОШИБКА В БИЛЕТЕ»

Поезд № 132 сообщением Ижевск – Санкт-Петербург. Промежуточная станция, стоянка поезда 2 минуты. В ходе проверки проездных документов проводник выявляет у пассажира несоответствие персональных данных в билете с паспортом РФ (более одной буквы в фамилии или более одной цифры в номере документа, запись о ранее выданном паспорте отсутствует). Несмотря на данные ошибки в проездном документе, проводник пропускает пассажира в вагон.

Пассажир решил, что с проездными документами все в порядке и спокойно проходит на свое посадочное место.

Поезд отправляется, и тут проводник вспоминает, что у него в вагоне едет пассажир-безбилетник.

?

- ✓ Как Вы считаете, правильно ли поступил проводник, допустив к посадке пассажира с несоответствием персональных данных в билете с документом, удостоверяющим личность?
- ✓ Какие действия должен был предпринять проводник в соответствии с нормативными документами?



Пассажир. Вы поторопились и не проверили проездной документ при его приобретении, но Вам необходимо уехать именно этим поездом.

Проводник. Вы внимательный работник, но в данной ситуации Вы растерялись ввиду малого количества времени при стоянке поезда на промежуточной станции.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда до отправления поезда.
2. Предложить пассажиру внести изменения персональных данных в проездной документ.
3. Уведомить о необходимости оплатить сбор за операцию переоформления проездного документа.
4. Начальнику поезда сделать соответствующую запись в рейсовом журнале формы ВУ-6.

Распоряжение № 862р 17.09.17 «Об утверждении Порядка внесения изменений в персональные данные, указанные в проездных документах пассажира поездов дальнего следования АО «ФПК»

КЕЙС № 4. «СРОК ДЕЙСТВИЯ ВИЗЫ ЗАКОНЧЕН»

Поезд сообщением Москва – Ницца. Считанные минуты до его отправления. К вагону подбегает пассажир, протягивает проводнику билет и пытается зайти в вагон. Проводник просит предъявить визу, которая дает право на въезд в Евросоюз. Пассажир торопится зайти в вагон и уверяет, что с визой у него все в порядке и он позже обязательно ее покажет. Проводник пропускает пассажира.

Во время повторной проверки документов проводник обнаружил, что у пассажира истек срок действия визы и пояснил ему, что без визы пассажиру предстоит покинуть поезд на границе. Пассажир возмущается и обещает, что пожалуется на работника, продавшего ему билет, несмотря на просроченную визу. Негодующий пассажир хочет прояснить вопрос, касающийся компенсации его затрат, и требует срочно пригласить начальника поезда.

?

- ✓ Мог ли проводник не допустить развития данной ситуации? Если да, то как?
- ✓ Может ли кто-то оказать содействие работнику в разрешении ситуации?



Пассажир. Вы - самоуверенный, честолюбивый молодой человек, но импульсивный и нетерпеливый.

Проводник. Вы - ответственный работник, хорошо знаете все инструкции и положения Компании, стараетесь четко их соблюдать при выполнении своих должностных обязанностей. Но в нестандартных ситуациях часто волнуетесь и теряете самоконтроль.

Алгоритм действий

1. При посадке в вагон международного сообщения необходимо проинформировать пассажира об обязательном наличии документов, дающих право на пересечение границы.
2. При отсутствии у пассажира документов, дающих право на пересечение границы, необходимо уведомить пассажира о том, что он может быть высажен из поезда в пункте пропуска сотрудниками пограничной службы и порекомендовать воздержаться от поездки.

Пункты 9.14, 9.15 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 5. «ПОШУТИЛ»

Поезд сообщением Чита – Москва. До отправления поезда остается 5 минут. К вагону не спеша подходит пассажир и очень медленно ищет в телефоне электронный билет. Показывает проводнику частями скриншоты электронного билета на экране телефона (одна фотография – дата, другая – Ф.И.О. и т.д.).

Увидев замешательство молодого проводника, пассажир шутит: «Вдруг у меня куплены билеты не на этот поезд? Уволят же Вас, если пропустите в вагон». После проверки обновленной Повагонной ведомости проводник выясняет, что данный пассажир в ней не указан и отказывает ему в посадке.

?

- ✓ Как Вы оцениваете действия проводника?
- ✓ Чем должен руководствоваться проводник при принятии решения в данной ситуации?
- ✓ Может ли кто-то помочь проводнику принять верное решение в подобной ситуации?



Пассажир. Вы активно пользуетесь гаджетами в своей работе. Вы общительный человек, обладаете, как Вам кажется, отличным чувством юмора. Перед командировкой Вы оформили и оплатили билет на поезд через интернет, сделали скриншоты: дата, фамилия, маршрут. Общий скриншот билета делать не стали. Демонстрируете скриншоты проводнику и шутите, как обычно.

Проводник. Вы - молодой и неопытный работник. Недавно завершили обучение по профессии и сегодня впервые вышли в рейс. Вы очень волнуетесь и чувствуете себя неуверенно.

Алгоритм действий

1. Попросить пассажира предъявить документ, удостоверяющий личность, данные которого указаны в билете.
2. В случае отсутствия у пассажира на электронном носителе посадочного купона с 2D штрих-кодом, проинформировать его о необходимости наличия данного купона при следующих поездках.
3. Произвести сверку документа, удостоверяющего личность с Повагонной ведомостью.
4. Допустить пассажира в вагон при совпадении данных.
5. При отсутствии информации произвести повторную сверку с Общей ведомостью.
6. Пригласить начальника поезда в случае отсутствия информации.
7. Проверить наличие электронного билета в «черном списке», связаться с оператором ОРМ (БРМ,ЛБК) для установления статуса электронного билета по 14-тизначному номеру или по данным документа, удостоверяющего личность пассажира.

Пункт 4.4 Распоряжения № 1281р от 27.12.17 «Об утверждении порядка организации посадки пассажиров с электронными проездными документами (билетами)»

КЕЙС № 6. «БИЛЕТ ПО ЗАГРАНПАСПОРТУ»

Фирменный поезд сообщением Сыктывкар – Москва.

На станции Ярославль в один из вагонов производят посадку пожилая женщина и ее дочь. Они любят путешествовать и часто пользуются услугами железнодорожного транспорта. Но сегодня женщины были неприятно удивлены тем, что у вагона нет переходных металлических мостиков, которые облегчают проход в вагон с тяжелыми чемоданами.

При проверке документов проводник обнаружил, что одна из женщин приобрела билет по загранпаспорту, но для посадки в вагон предъявила паспорт гражданина РФ. Заграничный паспорт у женщины отсутствовал.

Проводник сообщил о необходимости переоформления проездного документа и приступил к обслуживанию других пассажиров.

Женщины возмущены пренебрежительным отношением к пожилым людям.

?

- ✓ Мог ли проводник не допустить развития данной ситуации? Если да, то какие действия он должен был предпринять?
- ✓ Опишите дальнейший порядок действий проводника при обслуживании данных пассажиров.



Проводник. Две женщины, совершающие посадку в вагон, с самого начала производят на Вас неприятное впечатление, в их поведении явно чувствуется надменность и неуважение к труду проводника. Слушая негативные отзывы о себе и качестве своей работы, Вы стараетесь сохранять спокойствие, при этом просите женщин отойти в сторону и пропустить других пассажиров на посадку.

Женщины-пассажиры. На посадке вы замечаете, что перед вагоном нет переходных мостиков, что осложняет проход в вагон. Уставший взгляд проводника и его просьба подождать начальника поезда в стороне наводят на мысль о равнодушном отношении к вам.

Алгоритм действий

1. Проверить наличие информации о реквизитах заграничного паспорта в оригинале паспорта гражданина РФ при посадке в поезд.

Пункт 5 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

2. Оказать помощь пожилым пассажирам при посадке в вагон.

Пункт 9.13 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

3. Предложить пассажиру внести изменения персональных данных в проездной документ при отсутствии реквизитов заграничного паспорта.

4. Уведомить о необходимости оплатить сбор за операцию переоформления проездного документа.

5. Начальнику поезда сделать соответствующую запись в рейсовом журнале формы ВУ-6.

Распоряжение № 862р 17.09.17 «Об утверждении Порядка внесения изменений в персональные данные, указанные в проездных документах пассажира поездов дальнего следования АО «ФПК»

КЕЙС № 7. «ТЕЛЕВИЗОР»

Поезд сообщением Чита – Приаргунск. Женщина и мужчина пожилого возраста осуществляют посадку в плацкартный вагон. Проводник замечает у них большую коробку с телевизором и сообщает пассажирам, что необходимо произвести замеры ручной клади. Сумма трех измерений составляет 160 см и проводник сообщает, что пассажиры могут проходить в вагон с коробкой.

После посадки пожилые люди понимают, что коробка не помещается на места для ручной клади, предназначенные для пассажиров нижних полок. Можно поместить коробку на верхнюю полку для хранения ручной клади, но пожилые люди выходят ночью и самостоятельно снять багаж не смогут.

?

- ✓ Какие действия может предпринять проводник для урегулирования данной ситуации?
- ✓ Чем должен руководствоваться работник в решении данного вопроса?
- ✓ Нужно ли о данной ситуации доложить начальнику поезда?



Пассажиры-пожилая пара. Вы были в гостях у своих детей в другом городе и везете новый телевизор, подаренный вам на юбилей. Сообщение проводника о том, что габариты коробки с телевизором превышают допустимый размер, вас очень расстроило.

Проводник. Вы работаете недавно. Вам кажется, что габариты коробки с телевизором превышают допустимые размеры, о чем сообщаете пассажирам. Вы просите пожилую пару с «негабаритным» грузом подождать и пропустить остальных пассажиров. Осознав, что с ручной кладью пассажиров все в порядке, Вы приняли решение больше не беспокоить пассажиров в пути следования, чтобы не спровоцировать негативное обращение.

Алгоритм действий

1. Проводник вагона оперативно реагирует на просьбы и пожелания пассажиров, по возможности их выполняет или незамедлительно вызывает начальника поезда. Особое внимание уделяется маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми.

Пункт 10.11 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

2. Оказать помощь пожилым пассажирам в размещении ручной клади.
3. Предложить помощь при высадке из вагона.

Для сведения:

В случае возникновения сомнения в соответствии веса ручной клади, перевозимой пассажиром, установленным нормам начальник поезда / старший проводник отдельно следующей группы прицепных (беспересадочных) вагонов / дежурный проводник вагона, в котором находятся весы, осуществляет взвешивание ручной клади согласно требованиям Порядка оказания услуги по взвешиванию ручной клади пассажиров в вагонах, эксплуатируемых АО «ФПК» как перевозчиком

Пункт 9.10 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 8. «ГРЯЗНОЕ КУПЕ»

Пассажирский поезд дальнего следования. Осуществляется посадка-высадка пассажиров на промежуточной станции. Из вагона поезда (купе № 3) выходит семья с детьми. После посадки в данное купе заходит женщина-пассажир и обнаруживает, что там очень грязно: жирные пятна на полках и спинках, крошки на полу, неприятный запах рыбы. Пассажир возмущена состоянием купе и хочет обратиться к проводнику, но не может его найти в вагоне и решает позвонить на горячую линию.

Проводник еще в пути следования обратил внимание, что семья перевозит рыбу и в купе может быть неприятный запах. Он планировал убрать и проветрить купе до посадки нового пассажира, но пассажиры освободили его перед самой остановкой. Работник убратся не успел.

?

- ✓ Какие действия мог предпринять проводник, чтобы избежать возникновения подобной ситуации?
- ✓ Предложите свои варианты решений в сложившейся ситуации.



Женщина-пассажир. Вы - очень аккуратный и чистоплотный человек. В купе вагона Вы обнаружили беспорядок, чувствуете сильный запах рыбы. Вы возмущены и ищите проводника для того, чтобы высказать свое негодование, а также потребовать немедленно привести купе в порядок. Проводника Вы не находите и решаете позвонить на горячую линию АО «ФПК», чтобы оставить обращение.

Проводник. В пути следования Вы обратили внимание, что в купе № 3 семья с маленьким ребенком перевозит рыбу. Вы планировали убрать и проветрить купе до посадки нового пассажира на промежуточной станции, но семья покинула купе перед самой остановкой поезда. Вы не успели сделать уборку. Сейчас Вы заняты выполнением своих обязанностей: высадка пассажиров и проверка документов при посадке в вагон.

Алгоритм действий

При информировании пассажира о прибытии на станцию назначения, расположенную по маршруту следования поезда (не позднее, чем за 30 минут до прибытия), проводник вагона дополнительно по согласованию с пассажиром проводит уборку мусора на месте его проезда.

Пункт 10.35 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 9. «ПРО КОЛЯСКУ»

Скорый поезд Брянск – Москва. На промежуточной станции, где стоянка составляет 5 минут, на посадку в вагон подходит женщина с коляской, в которой находятся два грудных ребенка.

При попытке провожающих занести коляску в вагон возникает трудность – она не проходит в коридор вагона.

Стоянка очень короткая, чтобы избежать задержки поезда, проводник предлагает женщине два варианта: либо она едет с детьми без коляски, либо не едет совсем. Проводник объясняет, что коляска слишком большая и не помещается в салон вагона, а в тамбуре она будет всем мешать. Женщина берет из коляски детей, вещи и проходит в вагон. Коляска остается на перроне с провожающими родственниками.

?

- ✓ Оцените действия проводника в кейсе?
- ✓ Мог ли работник не допустить развития данной ситуации? Если да, то каким образом?
- ✓ Может ли кто-то помочь работнику найти выход из сложившейся ситуации?



Женщина с детьми. Вы давно планировали поездку с детьми в другой город. Сейчас Вас оставили без коляски при посадке в поезд, что очень Вас расстроило.

Проводник. Вы - ответственный работник, четко знающий все инструкции и готовый сделать все зависящее от Вас, чтобы в пути следования отсутствовали любые нарушения.

Алгоритм действий

1. Предложить разобрать детскую коляску в тамбуре, чтобы разместить ее на местах ручной клади.

*Пункт 15.2.6 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018
«О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях,
связанных с обслуживанием пассажиров»*

2. Помочь пассажиру отнести вещи в купе, уверив в том, что проводник организует высадку пассажира на станции, собрав коляску.

Для сведения:

В пути следования поезда проводник должен оперативно реагировать на просьбы и пожелания пассажиров с детьми. Во время информирования о прибытии на станцию предложить помощь при высадке из вагона.

*Пункт 10.11 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах
формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская
компания». Требования к качеству обслуживания.*

КЕЙС № 10. «СПОРТИВНЫЕ ШЕСТЫ»

Скорый поезд сообщением Брянск – Москва. За пять минут до отправления поезда к вагону СВ подходит группа спортсменов с инвентарем в виде 6 шестов (длина каждого шеста 5 метров). Пассажиры предоставляют проездные документы и квитанции на багаж, в которых указано наименование «Шест спортивный». Перед посадкой, спортсмены просят проводника открыть окна в вагоне. Через открытые окна они протягивают спортивный инвентарь в вагон и укладывают на пол в коридоре.

Через некоторое время к проводнику обращается другой пассажир с просьбой устранить проблему - шесты разъехались по полу, что затруднило движение по коридору вагона.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Как бы Вы действовали в подобной ситуации?



Пассажиры-спортсмены. Ваша команда часто выезжает на соревнования в разные регионы страны. В коллективе действуют строгие принципы бережного отношения к спортивному инвентарю. В багаже всегда есть все приспособления для его крепления, хранения и перевозки. Ваша команда ранее уже перевозила шесты и все знакомы с правилами перевозки негабаритного груза. Но вы всегда прибывали заранее на платформу и заносили спортивный инвентарь без спешки.

Проводник. Вы ответственный работник, отлично знающий и соблюдающий все инструкции, но сейчас немного растерялись, т.к. впервые столкнулись с необычной ручной кладью. Вы стараетесь избегать конфликтных ситуаций, поэтому решаете не беспокоить лишний раз пассажиров, чтобы не вызывать их недовольства.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Разместить шесты исключительно в купейных вагонах или в вагонах СВ. Размещение производится в связке равномерно вдоль кожуха труб отопления коридора так, чтобы они не мешали проходу пассажиров.
3. На конечной станции проводнику осуществить контроль выгрузки шестов, которая производится после полной высадки пассажиров из вагона.

*Пункт 15.2.4 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018
«О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях,
связанных с обслуживанием пассажиров»*

КЕЙС № 11. «ПАССАЖИР-ПЕНСИОНЕР НА ПЕРРОНЕ»



Посадка в фирменный поезд. К проводнику подходит пассажир - пожилая женщина и сообщает, что она забыла дома паспорт, на который оформлен электронный билет.

Женщина утверждает, что имеет право воспользоваться железнодорожным транспортом по любому документу, удостоверяющему личность. Пассажир предъявляет проводнику пенсионное удостоверение, однако проводник в посадке отказывает.

Поезд отправляется. Женщина в слезах остается на перроне.



- ✓ Оцените действия проводника?
- ✓ Мог ли что-то предпринять проводник, чтобы пассажир осуществил свою поездку?



Пассажир. Вы – пенсионерка и направляетесь в Москву в медицинский центр для обследования. Вы долго планировали эту поездку, согласовывали даты и время приема у каждого врача. Во время посадки Вы обнаружили, что забыли паспорт дома. При себе имеется только пенсионное удостоверение.

Проводник. Вы - ответственный работник, действующий строго в соответствии с должностной инструкцией.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что проезд по пенсионному удостоверению запрещен, так как оно не является документом, удостоверяющим личность. Для посадки в вагон необходимо предъявить проводнику документ, данные которого указаны в электронном билете.

Пункт 7 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Отказать пассажиру в посадке.

Пункт 48 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

3. Предложить пассажиру в течение 12-ти часов обратиться в кассу для возврата проездного документа, либо его переоформления на другую дату. Наличие паспорта обязательно.

КЕЙС № 12. «ЭЛЕКТРОННЫЙ БИЛЕТ - ДОМА»

Скорый поезд сообщением Киров – Санкт-Петербург. К проводнику подходит пассажир, предъявляет паспорт и утверждает, что у него пройдена электронная регистрация. Проводник производит проверку электронного билета через УКЭБ и выясняет, что статус электронного билета - «аннулирован».

Проводник предлагает пассажиру предъявить проездной документ, на что тот в агрессивной форме заявляет, что он оставил его дома. Работник информирует пассажира о том, что согласно инструкции, не может быть допущен в вагон. Пассажир в ярости.

?

- ✓ Мог ли работник не допустить развития конфликтной ситуации? Если да, то как?
- ✓ Может ли кто-то еще помочь работнику найти выход из сложившейся ситуации?



Пассажир. Вы часто выезжаете в командировки и пользуетесь железнодорожным транспортом. Вы, как обычно, приобрели билет на сайте rzd.ru. Вам предстоит важная встреча.

Проводник. Вы – ответственный работник и всегда соблюдаете все инструкции. Недавно Вас лишили ежемесячной премии за нарушение требований охраны труда и теперь Вы стали еще более ответственно относиться к выполнению своих должностных обязанностей.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Начальник поезда:
 - ✓ информирует пассажира о размере сбора за выполнение операции по восстановлению утерянного или испорченного проездного документа;
 - ✓ при получении согласия оплаты выдает пассажиру бланк заявления на восстановление утерянного билета и оказывает содействие в его заполнении;
 - ✓ связывается с оператором ОРМ и сообщает ему персональные данные пассажира, сведения о документе, удостоверяющем личность пассажира, на основании которого был приобретен проездной документ (билет), дату отправления пассажира и маршрут следования.
3. Оператор ОРМ сообщает начальнику пассажирского поезда номер восстановленного проездного документа (билета).
4. Начальник пассажирского поезда оформляет проездной документ формы ЛУ-10д, номер которого сообщает оператору ОРМ, выдает пассажиру кассовый чек на сумму оплаченного сбора.

Распоряжение № 84р 01.02.2018 Об утверждении Порядка восстановления проездных документов (билетов) в поездах формирования АО «ФПК» и о внесении изменения в Порядок организации посадки пассажиров с электронными проездными документами (билетами), утвержденный распоряжением АО «ФПК» № 1281р 27.12.2017

КЕЙС № 13. «ИЗЛИШНЯЯ РУЧНАЯ КЛАДЬ»

Фирменный поезд, купейный вагон. Стоянка на станции менее 5 минут. К вагону подошел пассажир с крупногабаритной ручной кладью, предъявил билеты. Визуально оценив размер и количество багажа, проводник предположил, что часть багажа превышает допустимые нормы и должна быть оплачена дополнительно в кассе.

Однако, до отправления поезда остается мало времени. Проводник помог пассажиру поднять багаж в вагон и продолжил проверку документов.

Пассажир освободив проходы от своих вещей, разместил их на «свободные» багажные места.

В ходе повторной проверки документов проводнику поступили жалобы от других пассажиров об отсутствии возможности разместить багаж, так как все места заняты чужими сумками.

?

- ✓ Оцените действия проводника в данном кейсе.
- ✓ Какие меры необходимо предпринять проводнику для разрешения сложившейся ситуации?



Пассажир. Вы оформили билет на сайте rzd.ru и не обратили внимание на специальную информацию, связанную с провозом багажа. Вы не возражаете оплатить провоз багажа, превышающего допустимые нормы.

Проводник. Вы – ответственный и исполнительный сотрудник, работаете недавно. С подобной ситуацией Вы сталкиваетесь впервые (излишний багаж и конфликт между пассажирами).

Алгоритм действий

1. Уведомить пассажира о том, что в соответствии с правилами перевозок допускается бесплатный провоз багажа весом до 36 кг и габаритами до 180 см по сумме трех измерений. При посадке в поезд, до его отправления.

Скрипт № 8 Книги скриптов АО «ФПК» № 635р от 03.07.18 «Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров»

2. Пригласить начальника поезда для решения вопроса оформления багажа.

3. Предложить пассажиру измерить (взвесить) багаж на станции или в штабном вагоне, при наличии багажного купе.

Пункт 15.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

4. Предложить пассажиру оплатить перевозку ручной клади при себе (при условии, что вся ручная кладь пассажира размещается на местах для ручной клади или таким образом, чтобы не мешать другим пассажирам) или сдать в багажное купе (при наличии).

Пункт 15.3 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 14. «ТРОЕ И СОБАКА»

Поезд сообщением Томск – Анапа. По промежуточной станции на посадку в вагон № 5 (класс обслуживания 2К) подошли два пассажира с овчаркой. При проверке документов выясняется, что у пассажиров на руках три взрослых билета и один детский. Они объясняют данную ситуацию тем, что дочь не смогла поехать. Так как для провоза собаки крупной породы нужно выкупить все купе, билет они не сдали.

Проводник пригласил их на посадку в вагон. При проведении опроса пассажиров в пути следования, начальник поезда выявляет нелегитимный провоз собаки крупной породы и на данный факт он указывает проводнику.

?

- ✓ Объясните, почему провоз собаки крупной породы в данной ситуации является нелегитимным?
- ✓ Какие требования в части провоза животных в поездах АО «ФПК» нарушил проводник?
- ✓ Какие действия необходимо предпринять, чтобы избежать подобной ситуации?



Пассажир-мужчина. Вы - юрист. Имеете общее представление о правилах проезда железнодорожным транспортом. Для провоза собаки Вы выкупили купе, оформив два взрослых билета на свое имя, билеты на жену и дочь.

Вы уверены в себе и склонны к самостоятельному принятию решений.

Пассажир-женщина. Вы полностью доверяете своему мужу и очень любите свою собаку, поэтому готовы сделать все, чтобы она отправилась в путешествие.

Проводник. Вы недавно работаете и не в полной мере владеете нормативной базой Компании из-за чего часто допускаете ошибки.

Алгоритм действий

1. Проинформировать пассажира, что в купейном вагоне, кроме вагонов повышенной комфортности, перевозка крупной породы собак без контейнера, на поводке и в наморднике, возможна в случае оплаты полной стоимости всех мест в купе, при этом количество проезжающих в купе собак и их владельцев или сопровождающих не должно превышать количества мест в купе.

Пункт 123 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Пригласить начальника поезда.

3. Предложить пассажиру произвести оформление билета формы ЛУ-10д с оплатой разницы между стоимостью проезда по тарифу детского билета и стоимостью проезда взрослого пассажира.

Пункт 10.2 Распоряжения № 551р 05.06.2018 «О порядке действия работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 15. «РАССЕЯННЫЙ ПАССАЖИР»

Поезд сообщением Томск – Новосибирск. На посадку приходит пассажир, в билете которого проводник обнаружил ошибку. При оформлении проездного документа через интернет, мужчина неверно указал месяц отправления поезда (вместо апреля - май). Выявив это несоответствие проводник не допускает пассажира к посадке.

Проводник направляет пассажира в кассу для покупки нового билета. В кассе пассажир получил отказ в продаже билета на данный поезд, так как до его отправления осталось 5 минут.

?

- ✓ Дайте оценку действиям проводника.
- ✓ Мог ли проводник разрешить ситуацию в пользу пассажира?
- ✓ Предложите свой вариант решения данной ситуации.



Пассажир. Вам предстоят сложные переговоры с партнерами по бизнесу в г. Новосибирске. Обычно за Вашим рабочим расписанием следит секретарь, но сейчас он находится в отпуске, поэтому билет на поезд Вы оформили самостоятельно.

Проводник. Вы – опытный работник и привыкли решать проблемы самостоятельно. В своей рабочей деятельности Вы четко следуете существующим инструкциям и установленным правилам Компании.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что проездной документ является недействительным по причине несоответствия даты отправления поезда, и в соответствии с пунктом 29 Правил оказания услуг, а также пунктами 48 и 56 Правил перевозок, он является безбилетным физическим лицом.

Пункт 7.1.1.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

2. Уведомить пассажира о необходимости оплатить стоимость проезда и сбор за оформление билета, после чего ему будет предоставлено свободное место.

Пункт 7.1.1.2 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

3. Пригласить начальника поезда.

Скрипт № 2 Книги скриптов АО «ФПК» № 635р от 03.07.18 «Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров»



КЕЙС № 16. «ДЫМ СИГАРЕТ БЕЗ МЕНТОЛА»

Поезд сообщением Москва – Челябинск. В одном из вагонов женщина-пассажир почувствовала запах сигаретного дыма. Возмущенная тем, что она и ее ребенок должны им дышать, решила вычислить нарушителя. Под подозрение попал молодой человек, который только что вышел из тамбура. Женщина потребовала от проводника немедленных действий для обеспечения комфортного проезда.

Проводник сделал замечание пассажиру в тамбуре и сообщил, что в случае повторения ситуации пригласит начальника поезда и сотрудников полиции. Пассажир возмутился несправедливыми обвинениями в свой адрес и объяснил проводнику, что он не курит и желает услышать извинения. Проводник извинился перед молодым человеком.

Через некоторое время женщина повторно обращается к проводнику, указывая на его бездействие, т.к. запах дыма не исчез и предупреждает о том, что если в течение 10 минут ситуация не будет решена, она обратится с жалобой к его руководству.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Что должен сделать проводник для разрешения данной ситуации?
- ✓ Мог ли проводник не допустить развития конфликта с пассажирами? Если да, то, как?



Пассажир. Вы едете из отпуска с семьей, но так получилось, что билеты для жены и дочери куплены в другом вагоне. Когда Вы направлялись к семье в соседний вагон, неожиданно подошел проводник и сделал замечание о курении. Он грозил вызвать полицию для составления административного протокола. Вы не были готовы к такому повороту событий, поскольку вовсе не курите!

Проводник. Вы исполнительный и ответственный работник. В своей деятельности неукоснительно соблюдаете все инструкции и правила, существующие в Компании. В ходе следования поезда к Вам подошла женщина, которая возмущена фактом курения одного из пассажиров.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Поблагодарить пассажира за сообщение о факте курения, разъяснить невозможность принять меры в отношении другого пассажира, не будучи уверенными в его виновности.
3. Сообщить пассажиру о том, что поездной бригадой будут приняты все меры для урегулирования данной ситуации и предотвращения ее повторения.
4. Проинформировать начальника поезда при выявлении нарушения общественного порядка.
5. Совместно с работниками полиции или сотрудниками охранной организации принять меры по удалению из поезда пассажира, нарушающего общественный порядок.

Пункт 4.12, 4.13 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 17. «С БЕЛЬЕМ, НО БЕЗ БЕЛЬЯ»

Ночной поезд сообщением Санкт-Петербург – Москва. Плацкартный вагон. После посадки одна из пассажирок, разместив вещи, видит на своем месте запакованный комплект постельного белья. Женщина застилает постель и ложится отдыхать.

Утром проводник обращается к женщине с просьбой оплатить пользование постельным бельем до прибытия в Москву.

Женщина в недоумении, т.к. была в полной уверенности, что оплатила все услуги еще при оформлении проездных документов. Проводник старается корректно объяснить, что если пассажир не хочет оплачивать белье в поезде, он должен был предупредить об этом билетного кассира при оформлении билета. Однако сейчас придется произвести оплату, т.к. в стоимость билета не входит постельное белье.

Оплатив белье, недовольная пассажир вышла из поезда.

?

- ✓ Верны ли действия проводника?
- ✓ Как Вы думаете мог ли проводник не допустить данной ситуации?



Пассажир. Вы - женщина в возрасте 55 лет, едете в гости. Вы никогда не спорите и не конфликтуете. В данной ситуации Вы не против заплатить за белье, но искренне не понимаете, почему Вас не предупредили, что это платная услуга.

Проводник. Вы четко следуете инструкциям в своей работе и уверены, что все пассажиры знают о включенных в стоимость билета услугах.

Алгоритм действий

1. Предложить пассажиру постельное белье после посадки, проинформировать о необходимости его оплаты.

Пункт 10.18 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

2. Выдать пассажиру кассовый чек при оплате постельного белья.

Пункт 10.21 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 18. «КУРИТЬ – ДРУГИМ ВРЕДИТЬ»

Скорый пассажирский поезд сообщением Воркута – Москва. Плацкартный вагон практически пустой. Четверо мужчин возвращаются домой с вахты.

При повторно проверке документов проводник увидел, что пассажиры распивают алкогольные напитки. Один из пассажиров достает пачку сигарет и следует к тамбуру.

Пройдя к тамбуру, проводник попросил мужчину не нарушать правила проезда, а курить исключительно на станциях. В ответ он слышит резкие возражения. Недовольный пассажир предлагает проводнику купить у него что-либо или просто дать денег, лишь бы он не беспокоил его своими наравоучениями.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Опишите действия, которые должен предпринять проводник в данной ситуации.
- ✓ Предложите аргументы, которые могут убедить пассажира не курить в тамбуре?



Пассажир-курильщик. Вы едете с долгой вахты домой. Вы, курильщик со стажем 25 лет. Выпив с коллегами в поезде, отправляетесь на перекур в тамбур. Поступаться своими принципами только из-за того, что проводник просит Вас не курить в вагоне, Вы не готовы.

Проводник. Вы – ответственный работник, знаете все требования Компании и очень переживаете, когда не можете убедить пассажира в необходимости их соблюдения.

Алгоритм действий

1. Предупредить пассажиров об административной ответственности за распитие спиртных напитков в общественных местах.

Статья 20.20 Кодекса РФ об административных правонарушениях № 195-ФЗ от 30.12.2001 (ред. от 02.08.2019) (с изменениями и дополнениями, вступил в силу с 13.08.2019)

2. Разъяснить, что согласно Правилам перевозок пассажиров, пассажиры, нарушающие общественный порядок и мешающие спокойствию других пассажиров, могут быть удалены из поезда работниками органов внутренних дел.

Пункт 4.12 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

3. Пригласить начальника поезда.

Для сведения:

Согласно п.12 Кодекса деловой этики АО «ФПК» коррупция во всех ее формах и проявлениях недопустима при осуществлении любых видов деятельности.

КЕЙС № 19. «СВОБОДНОЕ МЕСТО»

Поезд сообщением Белгород – Санкт-Петербург. В ходе размещения в вагоне пожилая женщина - пассажир понимает, что не может ехать на верхней полке в силу своего возраста и состояния здоровья.

Женщина просит разрешения у проводника занять на время свободную нижнюю полку. Проводник помог ей убрать багаж и разрешил остаться на нижней полке.

После очередной остановки к проводнику обратилась молодая женщина-пассажир с просьбой разобраться, почему на ее месте спит человек. Проводник объясняет, что пожилая женщина не смогла занять верхнюю полку и предложил ей поменяться с ней местами. Девушка потребовала немедленно разбудить спящую пожилую женщину и освободить ее место, так как билет куплен на нижнюю полку.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Мог ли работник не допустить данной ситуации?
- ✓ Какие меры должен предпринять проводник для ее разрешения?



Пассажир - пожилая женщина. Вы едете в гости к своей дочери. В силу преклонного возраста, Вы не смогли занять верхнюю полку и очень расстроились, что пришлось доставить неудобство проводнику и отнять у него время на решение Вашей проблемы. Дорога до поезда отняла у Вас много сил, и Вы уснули на предложенном Вам месте сразу после отправления.

Пассажир - молодая женщина. Вы молодая женщина, едете устраиваться на новую работу. Завтра у Вас важное собеседование, необходимо выспаться. Сейчас Вы возмущены тем, что Вам предложили спать на верхней полке.

Проводник. Вы ответственный сотрудник, который готов оперативно решить любую проблему в пути следования. Вы очень нервничаете, потому что чувствуете себя виноватым в сложившейся ситуации.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пожилой женщине, что проезд иных лиц на оплаченных пассажиром местах не допускается.

Пункт 51 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Предложить помочь подняться на вторую полку.

Скрипт № 17 Книги скриптов, утвержденной АО «ФПК» № 635р от 03.07.18 «Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров»

3. Пригласить начальника поезда.

4. Предложить пожилому пассажиру свободное место в другом вагоне (при его отсутствии – свободное место, предназначенное для отдыха работников поездной бригады), сделать отметку в бланках формы ЛУ-72 и в рейсовом журнале с указанием причины перевода.

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 20. «КАЖДОМУ СВОЕ»

Поезд сообщением Москва – Мурманск, плацкартный вагон. Пассажир едет на верхней полке. Для приема пищи он спускается на нижнюю полку, которая занята другим пассажиром. Пассажир с нижней полки, отвлекаясь от чтения книги, просит не занимать его место. Пассажир с верхней полки просит войти в его положение, ссылаясь на то, что ему нужно принимать пищу чаще обычного и в удобном положении. Недовольный данной ситуацией пассажир вызывает проводника.

Проводник, выслушав обоих, просит пассажира с верхней полки вернуться на свое место, ссылаясь на правила перевозки пассажиров. Однако пассажир высказывает свое возмущение и обвиняет проводника и соседа в равнодушии. Он недоумевает, почему в кассе его не предупредили, что, купив билет на верхнюю полку, он не сможет даже поесть.

?

- ✓ Как Вы считаете, правильно ли поступил проводник?
- ✓ Какие действия должен предпринять проводник для разрешения конфликтной ситуации?



Пассажир с верхней полки. У Вас проблемы со здоровьем и вынуждены соблюдать предписания врача по регулярному приему пищи. При покупке билета оставались только места на верхние полки. Вы не подумали о возможных неудобствах и сейчас не понимаете, почему пассажир и проводник не хотят войти в Ваше положение.

Пассажир с нижней полки. Вы очень аккуратный и педантичный человек. Все Ваши вещи разложены по своим местам. Вы возмущены тем, что тщательно организовав свое путешествие и свой досуг в пути следования, Вы все же столкнулись с непредвиденной ситуацией и стремитесь сохранить комфорт любой ценой.

Проводник. Вы внимательный и всегда готовы прийти на помощь пассажирам. В сложившейся ситуации Вы чувствуете себя растерянным, потому что понимаете недовольство обоих пассажиров.

Алгоритм действий

1. Предложить пассажиру временно воспользоваться свободными местами в вагоне и проинформировать о необходимости освободить их после прихода пассажиров.

Скрипт № 18 Книги скриптов, утвержденной АО «ФПК» № 635р от 03.07.18 «Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров»

2. Убедиться, что пассажир освободил занятое для приема пищи место перед посадкой.
3. Убедиться в чистоте места перед посадкой в вагон.
4. Пригласить начальника поезда в случае невозможности разрешить конфликт.

КЕЙС № 21. «НУ, ЗАЯЦ, ПОГОДИ»

Пассажирский поезд сообщением Барнаул – Москва. Купейный вагон без услуг. При повторной проверке проездных документов проводник обнаруживает на руках у одной из пассажирок кота. Он на 100% уверен, что при посадке в поезд к нему никто не подходил с домашними животными. Понимая, что кот находится в вагоне нелегитимно, он информирует пассажира о том, что согласно правилам перевозки, существующим в Компании, животных необходимо транспортировать в специальных контейнерах, а также произвести отдельную оплату за их проезд.

Женщина уверена в том, что купила билет в вагон, в котором разрешен провоз животных и не понимает почему она должна что-то платить проводнику. Женщина-пассажир обращается к соседям в купе и уточняет не будет ли мешать им животное? Попутчики (семья с маленьким ребенком) не возражают против кота в купе. Проводник в растерянности уходит к себе в купе.

?

- ✓ Оцените действия проводника в данной ситуации.
- ✓ Предложите свои варианты поведения проводника в сложившейся ситуации.



Пассажир с котом. Вы специально приобрели билет в вагон, где можно провозить животных. И проводник не смог аргументированно объяснить в чем Вы не правы.

Проводник. Вы ответственный работник, но, к сожалению, не заметили на посадке, что пассажир провозит домашнее животное.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что животные перевозятся в контейнерах, которые должны помещаться на местах, предназначенных для размещения ручной клади. Размер такого места ручной клади по сумме трех измерений не должен превышать 180 см.

Пункт 119 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Уведомить о необходимости оформления багажной квитанции и о взимании провозной платы, а также сбора за оказание услуг по оформлению провоза животного.

3. Пригласить начальника поезда.

4. Обеспечить наличие емкости, отвечающей габаритным требованиям в случае отсутствия у пассажира контейнера для перевозки животного.

Пункт 17.4, 17.5.1 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

КЕЙС № 22. «БОЛЬШЕ ДВУХ НЕ СОБИРАТЬСЯ»

Поезд сообщением Самара – Санкт-Петербург. На посадку приходит женщина с полной корзиной цыплят. Для перевозки она использует корзину с крышкой. Пересчитав «маленьких пассажиров», проводник сообщает женщине, что может посадить в поезд только двух, а двоих придется оставить, таковы правила перевозки.

Время до отправления поезда не более 5 минут, никакие уговоры о том, что их никто и не увидит не действуют. Проводник настаивает на своем решении.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Как должен был повести себя проводник в данной ситуации?



Пассажир. Вы планируете долгожданную поездку к давней подруге и взяли ей в подарок цыплят на местном рынке. Вы считаете, что сделали все правильно, предъявили проездные документы, позаботились о том, чтобы цыплята не беспокоили пассажиров и спали под крышкой, а также о том, чтобы не испачкать ничего в вагоне, постелив на дно корзины полиэтилен и пленку. Вы не знали о том, что по правилам можно провезти только двух цыплят. А что делать с еще двумя цыплятами? Не выкидывать же их! Да и ехать всего пять часов. Вы пытаетесь уговорить проводника пропустить Вас в вагон.

Проводник. Вы беспокоитесь о соблюдении правил провоза мелких животных. Вы боитесь даже думать о проверках и неприятностях, которые могут ожидать Вас в случае выявления нарушения. Вам тоже жалко цыплят и Вы сочувствуете женщине, но правила - есть правила.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Разъяснить пассажиру, что к провозу в качестве ручной клади на одно пассажирское место допускается не более двух мелких животных в контейнере (переноске).

Пункт 17.4 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

3. Предложить оформить женщине дополнительно купленный за полную стоимость проездной документ (билет) для перевозки излишней ручной клади (весом до 50 кг)

*Пункт 105 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом»
(зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)*

КЕЙС № 23. «НАБЛЮДАТЕЛЬНЫЙ ПУНКТ»

Пассажирский поезд сообщением Красноярск – Адлер. В пути следования к проводнику обратился пассажир, представившись командиром отделения МЧС, с вопросом, почему в вагоне его снимает камера видеонаблюдения.

Проводник разъяснил, что данные меры приняты для обеспечения безопасности пассажиров. Пассажир недоволен и считает данный факт ущемлением прав человека. Он требует обосновать видеонаблюдение. Проводник предложил ему выразить свое мнение по вопросу видеофиксации в книге жалоб.

?

- ✓ Какими документом проводник может обосновать наличие видеокамер в вагоне?
- ✓ Необходимо ли уведомить начальника поезда?



Пассажир. На службе Вы привыкли руководствоваться законом. Видеонаблюдение считаете ущемлением прав человека и просите обосновать наличие камеры в вагоне.

Проводник. Реакция пассажира для Вас неожиданная. Вы объясняете ему, что камера в вагоне необходима для фиксации противоправных действий. Но мужчина остается не удовлетворен данным пояснением.



Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Сообщить пассажиру, что перевозчик обязан обеспечить видеонаблюдение в пассажирском салоне транспортного средства.
3. Информировать пассажира о конфиденциальности записи с камер видеонаблюдения. Уточнить, что запись будет передана только в случае необходимости и в строгом соответствии с порядком передачи данных.

Постановление Правительства РФ № 495 от 26.04.2017 «Об утверждении требований по обеспечению транспортной безопасности, в том числе требований к антитеррористической защищенности объектов (территорий), учитывающих уровни безопасности для различных категорий объектов транспортной инфраструктуры и транспортных средств железнодорожного транспорта»



КЕЙС № 24. «СОК НЕ ПРОДАЕТСЯ»

Пассажирский поезд сообщением Москва – Челябинск. До прибытия на конечную станцию осталось 40 минут. В это время к проводнику вагона подходит женщина с плачущим ребенком на руках и просит продать ей сок и печенье.

Проводник отказывает пассажиру в продаже чайной продукции, потому что вся продукция уже посчитана и сдана. Ребенок продолжает плакать и требует, чтобы ему дали сок, показывая пальцем на яркий преysкурant цен. Раздраженная женщина требует книгу жалоб и предложений.

?

- ✓ Мог ли работник не допустить развития данной ситуации? Если да, то как?
- ✓ Предложите свой вариант решения проблемы.



Женщина-пассажир с маленьким ребенком. Вы очень устали за время поездки. Продукты, взятые в дорогу, закончились. Ребенок капризничает, просит сладостей. Вы решили купить для него сок и печенье у проводника, но получили отказ. Возмущению нет предела.

Проводник. Вы занимаетесь подготовкой к завершению поездки: убираете мусор по вагону, моете посуду. Чайную продукцию Вы уже сдали в штаб, т.к. посчитали, что пассажиры не будут уже ничего покупать.

Алгоритм действий

Проводник обязан по просьбе пассажира в любое время суток предоставить услуги чайной продукции.

Пункт 10.26 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 25. «НА АВТОМАТЕ»

Поезд сообщением Москва – Абакан. Во время посадки мужчина-пассажир из первого купе попросил проводника сразу выдать ему постельное белье, т.к. он очень устал и неважно себя чувствует. Проводник строго ответила, что сделает это только после отправления поезда, т.к. сейчас идет посадка.

После отправления поезда проводник начала повторную проверку документов и билетов в вагоне. Через 15 минут, она приступила к раздаче постельного белья, но почему-то с противоположного конца вагона. Пассажир попытался взять белье из рук проводника, но был грубо остановлен ее окриком: «Это не Вам!» Проводник несколько раз пошла мимо первого купе, раздавая белье остальным пассажирам.

В результате, пассажир из первого купе получил белье последним. Он заподозрил проводника в предвзятости к себе. Пассажир высказал проводнику свое возмущение и позвонил на горячую линию, чтобы пожаловался на равнодушие и грубость проводника.

?

- ✓ Какие действия проводника, по Вашему мнению, привели к возникновению данного конфликта?
- ✓ На каком этапе развития данной ситуации можно было изменить ее? Каким образом?
- ✓ Какие нарушения были допущены проводником?



Пассажир. Вы устали, хотите спать и плохо себя чувствуете. Вы попросили проводника как можно быстрее выдать постельное белье. На Вашу просьбу проводник ответил грубо и пообещал удовлетворить запрос после отправления поезда. Вы терпеливо ждете. Однако, проводник повторно пошел проверять документы и билеты. Через 15 минут проводник начал раздавать белье, пройдя мимо Вас в конец вагона. От усталости и раздражения Вы звоните на горячую линию и жалуетесь на равнодушие и грубость работника.

Проводник. После повторной проверки документов, забыв о просьбе пассажира из первого купе, Вы начинаете раздавать белье. Зная о том, что пассажиры начинают сразу заправлять свои полки и создавать Вам преграды для передвижения по вагону, начинаете с последнего купе.

Алгоритм действий

1. Предоставить индивидуальный комплект белья пассажиру после посадки.
2. Уведомить пассажира о стоимости постельного белья (если стоимость не включена в стоимость проезда).

Пункт 53 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

Дополнительные сведения:

- ✓ В соответствии с пунктом 6.5. Кодекса деловой этики АО «ФПК» не допускается дискриминация по национальным, возрастным, половым, культурным и иным признакам.
- ✓ В соответствии с пунктом 3.5 СТО ФПК проводник обязан соблюдать нормы вежливости и этикета.
- ✓ В соответствии с пунктом 10.11 СТО ФПК в пути следования поезда проводник должен оперативно реагировать на просьбы и пожелания пассажиров, по возможности их выполнять.

СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 26. «ПРОВОЗ ЖИВОТНЫХ РАЗРЕШЕН»

Поезд сообщением Красноярск – Северобайкальск. При посадке в вагон женщина неприятно удивлена, что ее попутчиком является мужчина, который, к тому же, везет кошку в контейнере. Пассажир уверена, что буква «Ж» в ее билете означает купе для женщин. Она идет к проводнику для прояснения ситуации.

Проводник информирует пассажира, что в этом вагоне разрешен провоз животных и буква «Ж» в билете означает именно данную услугу. Женщина признает свою ошибку, сообщает проводнику о наличии у нее аллергии на шерсть животных и просит «переселить» соседа. Проводник, ссылаясь на правила, говорит, что мужчина-пассажир воспользовался правом провоза животных и оплатил услугу.

?

- ✓ Насколько верными были объяснения проводника?
- ✓ Как можно помочь пассажирам найти выход из сложившейся ситуации? Предложите Ваши варианты.



Пассажир-женщина. Вы очень недовольны присутствием мужчины и кошки в купе. Вам некомфортно, а на шерсть кошки - аллергия. Вы надеетесь, что проводник пойдет Вам навстречу и переселит нежелательных попутчиков.

Пассажир с кошкой. Вы в недоумении и расстроены тем, что Вы и Ваше животное являетесь для кого-то раздражающим фактором.

Проводник. Вы всегда готовы помочь пассажирам и в данной ситуации стараетесь найти решение, которые устроят обе стороны.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Предложить пассажиру место в другом вагоне (при его отсутствии – свободное место, предназначенное для отдыха работников поездной бригады), сделать отметку в бланках формы ЛУ-72 и в рейсовом журнале с указанием причины перевода.

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 27. «КОНДИЦИОНЕР»

Фирменный поезд сообщением Нижний Новгород – Москва. Пассажир обратился к проводнику с просьбой отключить кондиционер, который работал в автоматическом режиме с установкой температуры +24С°. Работник разъяснил пассажиру, что температурный режим в вагоне соответствует санитарным нормам и отказал в просьбе.

Перед прибытием на станцию назначения, пассажир написал жалобу, в которой указал, что в результате бездействия проводника он простудился.

?

- ✓ Какие меры должен предпринять проводник в данном случае?
- ✓ Мог ли работник не допустить развития данной ситуации? Если да, то как?



Пассажир. Вы уже имеете печальный опыт проезда в купе с кондиционером. Вы переживаете о том, чтобы не простудиться вновь и просите проводника отключить систему кондиционирования.

Проводник. Вы готовы всегда прийти на помощь пассажиру, добросовестно выполняете свои должностные обязанности. Но в данной ситуации считаете, что пассажир, который просит отключить кондиционер в вагоне, думает лишь о своем здоровье не считаясь с мнением других пассажиров. Кроме того, Вы не намерены нарушать температурный режим.

Алгоритм действий

1. Предложить пассажиру горячие напитки и плед.

Кейс № 21 Книги скриптов, утвержденной распоряжением АО «ФПК» № 613р от 03.07.2018

2. В случае развития конфликтной ситуации пригласить начальника поезда.

3. Предложить пассажиру занять другое место (при его отсутствии – свободное место, предназначенное для отдыха работников поездной бригады), сделать отметку в бланках формы ЛУ-72 и в рейсовом журнале с указанием причины перевода.

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 28. «ХОЛОДИЛЬНИК – НЕ РЕЗИНОВЫЙ»

Пассажир просит проводника разместить продукты питания в холодильнике. Работник отказывает пассажиру, ссылаясь на правила пассажирских перевозок, которые не позволяют выполнить данную просьбу. Пассажир беспокоится о порче продуктов и грозит написать на проводника жалобу. Чтобы избежать конфликта, проводник уступает пассажиру.

Позже к проводнику обращаются другие пассажиры вагона с аналогичной просьбой, но он вынужден им отказать, т.к. в холодильнике уже нет свободного места. Пассажиры с детьми недовольны и считают, что приоритетным при хранении еды в холодильнике, несомненно, должно быть детское питание.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Предложите свои варианты решения данной проблемы.



Пассажир. В силу определенных личных обстоятельств Вы вынуждены брать с собой в дорогу продукты питания. В поезде Вы рассчитываете договориться с проводником и положить продукты в холодильник.

Проводник. Правила пассажирских перевозок не позволяют Вам выполнить просьбу пассажира. Но пассажир очень настойчив, кроме того, он угрожает Вам жалобой руководству, если Вы не позволите ему воспользоваться служебным холодильником. Вы уступаете, но теперь возмущены пассажиры с детьми, которые тоже хотели бы расположить свои продукты в холодильнике. Вы в растерянности и понимаете, что допустили ошибку.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что к хранению в холодильнике допускаются только детское питание и лекарственные средства, необходимые пассажирам в пути следования.
2. Принять у пассажиров на хранение в холодильнике детское питание, предупредив их о том, что в случае несоблюдения условий хранения, установленных производителем, проводник ответственности не несет.

Пункт 10.34. СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

Для сведения:

В период проведения погранично-таможенных операций в пассажирских поездах международного сообщения детское питание и лекарственные средства должны находиться у пассажира.

КЕЙС № 29. «БЕСЦЕРЕМОННОСТЬ КОЛЛЕГИ»

К проводнику плацкартного вагона подходит пассажир и просит показать чайную продукцию, т.к. спал во время ее демонстрации. Работник информирует пассажира об ассортименте. Между ними завязывается интересная беседа, в ходе которой проводник понимает, что пассажир готов приобрести еще и сувениры.

Их разговор прерывает проводник соседнего вагона, сообщая своему коллеге, что его вызывает начальник поезда. При этом он просит пассажира покинуть служебное купе, дать возможность пройти и забрать нужные документы. Пассажир высказывает недовольство грубым обращением. Проводник соседнего вагона раздраженно извиняется и уходит из вагона.

Пассажир просит книгу жалоб и предложений.

?

- ✓ Какие правила делового этикета, с Вашей точки зрения, были нарушены проводником соседнего вагона?
- ✓ Какие действия необходимо предпринять для разрешения конфликта?



Пассажир. Вы - руководитель одного из подразделений большого предприятия. Посадку в поезд осуществили ранним утром, не очень хорошо выспались, досадуете, что места в купейных вагонах Вам не достались – пришлось брать место в плацкартном вагоне. К тому же, пропустили разнос чайной продукции и Вам пришлось самому идти за ней. Вам было интересно наблюдать за работой проводника в ситуации предложения продукции (это Ваш профессиональный интерес).

Проводник. Вы очень деликатный человек, не умеете быстро разрешать конфликтные ситуации. В данном случае Вы не могли себе позволить сделать замечание коллеге.

Проводник соседнего вагона. Вы только что сдали смену, отдохнуть сможете только 4 часа перед длительной сменой. Вы очень торопитесь. Начальник поезда поручил пригласить проводника соседнего вагона для беседы.



Алгоритм действий

1. Проинформировать пассажира, что проводник обязан соблюдать нормы вежливости и этикета.

Пункт 3.5, 3.6 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

2. Принести извинения пассажиру, предоставить книгу жалоб и предложений.
3. Доложить начальнику поезда о произошедшем.

КЕЙС № 30. «ЗАПАХ»

Фирменный поезд Москва – Воркута. Проводник пропускает в вагон женщину, успевшую на посадку в последний момент. При повторной проверке документов к проводнику обращаются пассажиры с жалобой на резкий неприятный запах, исходивший от женщины.

В этот момент запыхавшаяся женщина раскладывает свою ручную кладь, не обращая внимания на недовольство соседей. Проводник в замешательстве, т.к. настолько деликатная ситуация в пути следования у него случается впервые. Работник предлагает пассажирам самим обратиться к женщине.

?

- ✓ Оцените решение проводника.
- ✓ Какие меры может предпринять проводник?



Пассажир - женщина. Вы осознаете наличие «проблемы». В глубине души Вы смущены, выхода из сложившейся ситуации пока не видите. При этом, обладаете боевым характером, в обиду себя не дадите – предпочитаете «бить, а не бежать».

Проводник. Вы осознаете необходимость разрешения ситуации, но не видите деликатного варианта решения. Понимаете, что если ошибетесь в своих действиях, неизбежно получите обращение негативного характера от женщины-пассажира.

Если же ничего не предпримете, то не будете поняты остальными пассажирами вагона и получите жалобы уже от них. Вы считаете, что посочувствовав пассажирам и предложив им поговорить с женщиной, Вы избавили себя от неминуемой жалобы с любой стороны.

Алгоритм действий

1. Поблагодарить пассажиров за обращение.
2. Обратиться к пассажиру наедине, извинившись за беспокойство. Сообщить о поступивших обращениях о наличии запаха, причиняющего дискомфорт, и предложить ей воспользоваться душем в штабном вагоне.
3. Пригласить начальника поезда в случае отказа пассажира принять душ.
4. Разъяснить пассажиру, что в соответствии с правилами перевозки пассажиров на железнодорожном транспорте, он может быть удален из поезда работниками органов внутренних дел, если пассажир в пути следования нарушает правила проезда, общественный порядок и мешает спокойствию других пассажиров.

Пункт 36а Постановления Правительства РФ № 111 от 02.03.2005 (ред. от 14.12.2006) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью»

КЕЙС № 31. «БАБУШКА И ВНУКИ»

Фирменный поезд сообщением Нижний Новгород – Адлер. Пожилая женщина-пассажир с двумя маленькими внуками и несколькими сумками вышли из вагона на промежуточной станции. На платформе женщину и ее внуков встречала родственница, поэтому проводник вагона решил, что пассажиры прибыли на свою станцию назначения.

Проводник предупредил других пассажиров, что в связи с опозданием поезда, стоянка будет сокращена.

После окончания высадки и отсутствия на платформе новых пассажиров, проводник вышел в тамбур в ожидании отправления поезда.

После того, как поезд пришел в движение, женщина, испугавшись, что останется на платформе, начала сажать детей в вагон. Проводник оказывал помощь, подхватывая детей.

При попытке самой запрыгнуть в вагон, женщина сорвалась, упала на платформу и получила множественные ушибы.

?

- ✓ Мог ли работник не допустить развития данной ситуации? Если да, то как?
- ✓ Какие меры должен в данном случае предпринять проводник?
- ✓ Опишите верный, с Вашей точки зрения, алгоритм действий в подобной ситуации.



Пассажир. Вы договорились, что на одной из промежуточной станций Вас встретит родственница и Вы передадите ей подарки для всей семьи. Вы знаете, что поезд немного отстает от расписания, но уверены, что без Вас он не отправится.

Проводник. Вы уверены в том, что выходящие из вагона пассажиры прибыли на конечную станцию, так как у них в руках находятся сумки и пакеты. Вы предупредили всех пассажиров о том, что в связи с опозданием поезда, стоянка будет сокращена.

Алгоритм действий

1. Незамедлительно привести в действие кран экстренного торможения (если обслуживаемый вагон или хвостовой вагон не покинул пределы пассажирской платформы).
2. Подать в сторону поездного локомотива сигнал остановки (днем – красный флаг, ночью – ручной фонарь с красным огнем).
3. Уведомить о ситуации начальника поезда или поездного электромеханика.
4. Осуществить посадку пассажира в вагон.
5. Подать сигнал отправления поезда в сторону поездного локомотива (днем – свернутый желтый флаг, ночью – ручной фонарь с прозрачно-белым огнем).

Пункт 14 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

Для предотвращения данной ситуации проводнику необходимо было предпринять следующие действия:

1. Находясь в рабочем тамбуре, проинформировать пассажиров о сокращении времени стоянки и рекомендовать не выходить из вагона.

*Пункт 9.22 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания».
Требования к качеству обслуживания.*

КЕЙС № 32. «БЕСПОКОЙНАЯ СОБАКА»



Купейный вагон поезда дальнего следования. Два часа ночи. Все пассажиры спят. На одной из станций заходит молодая женщина с собакой. Собака в контейнере лает и скулит, при этом хозяйка не пытается ее успокоить.

Один из пассажиров купе обратился к проводнику с жалобой на лай и просьбой обеспечить тишину.

Проводник объяснил пассажиру, что провоз животных в этом вагоне разрешен и как только женщина устроится на своем месте, собака успокоится.

Пассажир высказал свое возмущение и ушел недовольный.



- ✓ Какие действия необходимо предпринять в подобном случае для исключения жалоб от других пассажиров?
- ✓ Чем должен руководствоваться проводник в данной ситуации?



Пассажир-мужчина. Завтра совещание у начальника, Вам необходимо хорошо выспаться, а среди ночи в купе заселилась «дама с собачкой». Вас разбудили и Вы не можете уснуть, поскольку лай собаки не прекращается. Вы крайне возмущены данным фактом и высказываете свое недовольство проводнику и просите принять меры по созданию тишины.

Пассажир-женщина с собакой. Вы едете к своим родным в другой город, чтобы сменить обстановку и, естественно, не могли оставить дома свою любимицу. Вы неприятно удивлены и расстроены негативным отношением соседа по купе к Вам и собаке.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Предложить обратившемуся пассажиру место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории (при его отсутствии – свободное место, предназначенное для отдыха работников поездных бригад), без взимания доплаты (с пометкой в бланках формы ЛУ-72, рейсовом журнале).

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

3. В случае отказа пассажира (п.2) проинформировать владельца собаки о возможности проезда в отдельном купе вместе с животным при оплате полной стоимости всех мест купе.

Пункт 123 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

4. Уведомить пассажира с животным, что она может быть удалена из поезда работниками органов внутренних дел из-за нарушения общественного порядка и спокойствия других пассажиров.

Пункт 36а Постановления Правительства РФ № 111 от 02.03.2005 (ред. от 14.12.2006) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью»

КЕЙС № 33. «НЕ В ЭТОТ РАЗ»

Поезд сообщением Климов – Москва. При посадке в поезд женщина предъявляет проездные документы проводнику пассажирского вагона. В билете обозначено верхнее место. При размещении в вагоне женщина жалуется на наличие у нее инвалидности и отказывается занимать верхнее место. При покупке билета, она надеялась на то, что пассажиры уступят ей нижнее место.

Опытный проводник по поведению женщины понимает, что приобретение билета на верхнее место по сниженной стоимости, а затем обмен местами с другими пассажирами купе – традиция.

Женщина получает отказ от соседей и обращается к проводнику с этой же просьбой. На все предложения помочь пассажиру занять верхнее место, проводник слышит категорический отказ.

?

- ✓ Опишите возможные варианты решения этой ситуации.
- ✓ Кто может помочь проводнику в данном случае?



Маломобильный пассажир. Вы пассажир, испытывающий трудности в передвижении. В целях экономии денежных средств часто приобретаете билеты на верхнюю полку, хотя подняться туда не можете. Вам всегда помогают чуткие пассажиры и меняются с Вами местами. В этот раз Вы снова рассчитываете на сочувствие соседей и уверены в комфортной поездке.

Проводник. Вы любите свою профессию и стараетесь руководствоваться определенными принципами: порядочностью, честностью. Вы понимаете, что пассажир Вас обманывает и сейчас раздумываете над решением.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что проезд иных лиц на оплаченных пассажиром местах не допускается.

Пункт 51 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Предложить пассажиру помочь подняться на вторую полку.

Скрипт № 17 Книги скриптов, утвержденной АО «ФПК» № 635р от 03.07.18 «Об утверждении Книги скриптов по работе с запросами (возражениями) пассажиров»

3. Пригласить начальника поезда.

4. Предложить пассажиру, место в другом вагоне.

5. В случае отказа от размещения на второй полке, в том числе в вагоне более высокой категории (при его отсутствии – свободное место, предназначенное для отдыха работников поездных бригад), без взимания доплаты с пометкой в бланках формы ЛУ-72, рейсовом журнале.

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 34. «МАМОЧКИ И ДЕТИ»

Поезд сообщением Анапа – Москва. В одном из купе едут две женщины с детьми дошкольного возраста. Вечером они отдыхают в купе и пьют пиво, а дети играют в вагоне. Другие пассажиры жалуются на крики, хлопанье дверью и активные игры детей возле кипятельника.

Проводник обращает внимание родителей на игру детей около потенциально опасных технических средств, электроприборов, а также на нарушение спокойствия других пассажиров. Родители призывают детей к порядку, однако через 15 минут ситуация повторяется.

?

- ✓ Обладает ли проводник полномочиями, которые позволяют вмешиваться в данную ситуацию?
- ✓ Какие действия необходимо предпринять проводнику?



Пассажиры. Вы давние подруги, вам хочется поговорить и обсудить последние новости. Скачанные на планшеты мультфильмы детьми уже просмотрены, а игрушки, взятые с собой, им уже надоели. Вы считаете, что если дети побегают подольше, то лучше будут спать.

Проводник. Вы ответственный работник, готовы всегда прийти на помощь пассажирам, выполняете добросовестно свои должностные обязанности. В данной ситуации Вы уже сделали замечание мамам беспокойных детей, но ситуация не изменилась, необходимо предпринять что-то еще.

Алгоритм действий

1. Предупредить пассажиров об административной ответственности за распитие спиртных напитков в общественных местах, а также об удалении из поезда в связи с нарушением общественного порядка.

Пункт 70 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

Статья 20.20 Кодекса РФ об административных правонарушениях №195-ФЗ от 30.12.2001 (ред. от 02.08.2019 с изменениями и дополнениями, вступившего в силу с 13.08.2019)

2. Предложить пассажирам инвентарь для настольных игр (шахматы, шашки, домино), чайную, сувенирную продукцию для детей.

Пункты 10.25, 10.26. СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 35. «СКОРОПОРТЯЩИЙСЯ ТОВАР»

Скорый поезд сообщением Тында – Москва.

При посадке в поезд проводник помогает пожилой женщине пройти в вагон и разместить тяжелую ручную кладь. Позднее пассажир обращается к проводнику с просьбой о размещении своей сумки в нерабочем тамбуре с целью сохранения свежести продуктов.

Проводник отказывает, ссылаясь на нарушение должностной инструкции. Пассажир возмущается и обещает написать жалобу.

?

- ✓ Можно ли найти выход из данной ситуации, не нарушая распоряжение АО «ФПК»?
- ✓ Какие действия необходимо предпринять проводнику?



Пассажир(пожилая женщина). Вы ездили в гости к детям, которые собрали Вам с собой продукты. На Вашу пенсию столько продуктов не купить и Вы беспокоитесь, что они могут испортиться за время поездки. Ранее проводники Вам не отказывали в размещении своих сумок в нерабочем тамбуре. Сейчас Вы намерены добиться своего и просите пригласить начальника поезда.

Проводник. Вы ответственный работник и всегда действуете в соответствии с инструкцией. Вы не можете просьбу пассажира и надеетесь на помощь начальника поезда.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что размещение ручной клади в проходах между сиденьями, в коридорах и тамбурах вагонов не допускается.

*Пункт 111 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013
(ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров,
багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом»
(зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)*

2. Пригласить начальника поезда.

КЕЙС № 36. «ЛЮЛЬКА»

Поезд сообщением Владикавказ – Москва. В одном из купе плачет младенец. Родители установили на полу раскладную люльку, чтобы ребенок успокоился и уснул. Проводник заметил эту ситуацию, но не беспокоил пассажиров. На следующей станции после посадки в купе к проводнику обратился пассажир с жалобой на люльку, которая мешает его комфортному размещению.

Проводник попросил родителей убрать люльку с пола, но они возмутились непониманием пассажира-соседа и проводника. Пассажир попросил пригласить начальника поезда.

?

- ✓ Как Вы считаете, верно ли действовал проводник, проигнорировав размещение люльки на полу?
- ✓ Какие действия должен предпринять проводник, чтобы не обострять сложившуюся ситуацию?



Родители: Ваш ребенок может уснуть только в люльке, укачивания и другие способы не помогают. Люлька складная, она может поместиться на багажной полке. Вы готовы выполнить все требования проводника, если он объяснит, почему Вы не можете оставить ее в купе.

Проводник: Вы ответственный работник, готовый в нужный момент прийти на помощь пассажирам. У Вас тоже есть дети, и прекрасно понимаете, как трудно ехать в поезде с младенцем. При этом Вам крайне не хотелось бы получить жалобу от недовольного пассажира – соседа молодой семьи.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажирам, что размещение ручной клади в проходах между сиденьями не допускается.

Пункт 111 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Предложить разместить люльку на нижней полке, на которой проезжает один из родителей ребенка.
3. Пригласить начальника поезда.

КЕЙС № 37. «СОБАКА БЕЗ КЛЕТКИ»

Пассажирский поезд сообщением «Ижевск – Москва». На посадку в вагон с классом обслуживания 2К, приходит пассажир с собакой в клетке и предъявляет проводнику багажную квитанцию. В купе пассажир выпускает собаку. После отправления поезда, проводник получает жалобы от пассажиров по поводу свободно гуляющей собаки.

Проводник обращается к пассажиру с просьбой закрыть собаку в переноске, однако получает отказ. Пассажир недоволен необходимостью запирасть питомца в неудобной клетке и демонстрирует переноску проводнику. Проводник при осмотре переноски, принимает решение об измерении ее габаритов. Выясняется, что по сумме трех измерений ручная кладь составляет 185 см.

?

- ✓ Чем должен руководствоваться работник поездной бригады при посадке в вагон пассажира с животным?
- ✓ Как Вы считаете, правильно ли поступил проводник, изначально допустив к посадке пассажира с клеткой, не убедившись в соблюдении разрешенных габаритов?
- ✓ Предложите выход из сложившейся ситуации.



Пассажир. Вы очень любите свою собаку, она безупречно выдрессирована и уверены, что она никому не принесет вреда. Вы убеждены, что для провоза своего любимца достаточно оплаты багажной квитанции, а клетка-переноска необходима только при посадке-высадке.

Проводник. При посадке пассажир с собакой предъявил билет и багажную квитанцию, на габариты клетки-переноски Вы не обратили внимания.

Алгоритм действий

1. При осуществлении посадки необходимо убедиться, что размер контейнера, в котором перевозится животное не превышает 180 см по сумме трех измерений.
2. Разъяснить пассажиру, что провоз животного в качестве ручной клади в данном случае невозможен, так как габариты контейнера не отвечают установленным требованиям.

Пункт 17.4 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

3. Проинформировать пассажира, что перевозка крупной породы собак без контейнера, на поводке и в наморднике, возможна в случае оплаты полной стоимости всех мест в купе.

Пункт 123 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12.2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом»(зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

4. Пригласить начальника поезда.

КЕЙС № 38. «КУПЕ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ»

Женщина с сыном-инвалидом едет из Хабаровска в Уссурийск. Билеты приобретены в специализированное купе для маломобильных пассажиров. Мать сопровождает сына в больницу. В силу своего возраста женщина не может подняться на верхнюю полку и обращается к проводнику с просьбой предоставить ей нижнюю полку для проезда в этом же вагоне.

Проводник сообщает женщине, что для сопровождающих маломобильных пассажиров предназначена только верхняя полка, свободных нижних мест в вагоне нет.

?

- ✓ Предложите варианты разрешения данной ситуации.
- ✓ Какие нормативные документы необходимо знать проводнику?



Пассажир. Вы - пожилая женщина с больными ногами, у Вас сын-инвалид. Вы не знали об особенностях специализированного купе для маломобильных пассажиров, когда приобретали билет. Поэтому были неприятно удивлены, когда поняли, что Вам предстоит спать на верхней полке. Пришлось обратиться с просьбой к проводнику для предоставления Вам нижней полки.

Проводник. Вы, как профессионал своего дела, стараетесь обеспечить комфорт для пассажиров. Поэтому, когда к Вам обратилась с просьбой пожилая женщина из специализированного купе, перевести ее для проезда на нижнюю полку, Вы пообещали помочь в этой ситуации. Но, к сожалению, в этот день все нижние полки в Вашем вагоне заняты.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда.
2. Предложить пассажиру место в другом вагоне, в том числе в вагоне более высокой категории (при его отсутствии – свободное место, предназначенное для отдыха работников поездных бригад), без взимания доплаты (с пометкой в бланках формы ЛУ-72, рейсовом журнале).

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 39. «ВСТРЕЧА ДРУЗЕЙ»

Поезд сообщением Санкт-Петербург – Махачкала. В пути следования два пассажира распивают спиртные напитки, принесенные с собой. Неоднократные предупреждения проводника вагона о запрете употребления алкоголя не принесли результатов. Пассажиры обвинили проводника в обмане при попытке предложить им лотерейные билеты «Помоги и выиграй».

Чуть позже мужчины, находясь в нетрезвом состоянии, стали конфликтовать уже между собой. Часть пассажиров вагона обратилась к проводнику за помощью в разрешении данной ситуации.

?

- ✓ Как Вы считаете, мог ли проводник пассажирского вагона предотвратить развитие данной ситуации, пригласив начальника поезда раньше?
- ✓ Предложите свои варианты по урегулированию сложившейся ситуации.



Пассажиры. Вы давние знакомые, которые случайно встретились на платформе и решили в вагоне отметить встречу. Вы не подозреваете о степени серьезности нарушения, распивая алкоголь в пути следования.

Проводник. Вы ответственный работник, стараетесь угодить клиенту, но Вы растерялись, когда Вас незаслуженно обвинили в обмане. Также, Вы неоднократно предупреждали пассажиров о запрете употребления спиртных напитков в поезде, но Ваши слова не произвели должного эффекта.

Алгоритм действий

1. Предупредить пассажиров об административной ответственности за распитие спиртных напитков в общественных местах.

*Статья 20.20 Кодекса РФ об административных правонарушениях
N 195-ФЗ от 30.12.2001 (ред. от 02.08.2019 с изменениями
и дополнениями, вступившего в силу с 13.08.2019)*

2. Уведомить пассажиров, что они могут быть удалены из поезда работниками органов внутренних дел из-за нарушения правил проезда, общественного порядка и спокойствия других пассажиров.

*Пункт 36а Постановления Правительства РФ № 111 от 02.03.2005
(ред. от 14.12.2006) «Об утверждении правил оказания услуг по
перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также
грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных
нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью»*

3. Пригласить начальника поезда.

4. Принять меры по удалению из поезда пассажиров, нарушающих общественный порядок совместно с работниками полиции или сотрудниками охранной организации.

*Пункт 4.12, 4.13 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах
формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская
компания». Требования к качеству обслуживания.*

КЕЙС № 40. «КОЛЕСА ДИКТУЮТ ВАГОННЫЕ»

Фирменный поезд. Одна из пассажиров купе, сообщила проводнику, что в ее купе слышится сильный стук колес.

В доступной форме проводник объяснил женщине, что железная дорога строится из отдельных участков рельсов и ритмичные постукивания поезда возникают в местах стыков этих участков.

Через некоторое время пассажир вновь обратилась к проводнику с тем же вопросом. Работник доброжелательно дал повторные разъяснения.

?

- ✓ Дайте оценку действиям проводника.
- ✓ Кого проводник мог привлечь дополнительно для решения данного вопроса?



Пассажир. Вы - женщина пятидесяти лет и очень переживаете за свою безопасность в пути следования. Вас пугает «сильный» стук колес. Со этими опасениями Вы обращаетесь к проводнику. Но Вас не удовлетворили его объяснения.

Проводник. Вы - ответственный, добросовестный работник, профессионал своего дела и готовы прийти на помощь пассажирам. Но в этой ситуации Вы растеряны, потому что никакой проблемы не существует, а необходимо лишь успокоить пассажира.

Алгоритм действий

1. Предложить приобрести беруши (если есть в продаже).
2. Пригласить начальника поезда.
3. Сообщить пассажирам, что уровень звукового давления и вибрации соответствует нормам.

Приложение 7, 8 «Санитарные правила по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03»

4. Уверить в исправности поезда.
5. Предложить горячий чай, журналы.

КЕЙС № 41. «СПИТ УСТАВШИЙ ПАССАЖИР»

Поезд сообщением Новосибирск – Адлер. После посадки проводник при повторной проверке документов, обнаруживает, что пассажир использует матрас и одеяло без постельного белья.

Проводник разбудил пассажира и предложил ему застелить постельное белье. Мужчина раздраженно ответил, что очень устал и хочет поскорее уснуть, а в постельном белье он не нуждается.

?

- ✓ Какие правила регламентируют данную ситуацию?
- ✓ Мог ли работник не допустить конфликта? Если да, то каким образом?



Пассажир. Ночью Вы сели в поезд и хотите спать. Постельное белье у Вас оплачено, но посчитали, что расстелить его или спать без него – Ваше право.

Проводник. Вы – очень ответственный работник и беспокоитесь о соблюдении правил использования постельных принадлежностей, а также о проверках и неприятностях, которые могут ожидать Вас в случае нарушения правил.

Алгоритм действий


1. При посадке уведомить пассажиров о том, что по желанию и за отдельную плату (если стоимость не включена в стоимость проезда) пассажиру может быть предоставлен комплект постельного белья.

Пункт 53 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Разъяснить пассажиру о необходимости использовать постельное белье при пользовании постельными принадлежностями в соответствии с санитарными правилами по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте.

Пункт 5.1.75 Постановления Главного государственного санитарного врача РФ № 12 от 4 марта 2003 г. О введении в действие «Санитарных правил по организации пассажирских перевозок на железнодорожном транспорте СП 2.5.1198-03».

КЕЙС № 42. «ЭПИЛЕПСИЯ»



Поезд сообщением Омск – Новый Уренгой, плацкартный вагон. Перед станцией Тюмень у одного из пассажиров случился приступ эпилепсии. Пассажиры, оказывая первую помощь мужчине, вызывают проводника. После прекращения приступа у мужчины начинается рвота. Когда проводник привел в порядок плацкартные места, он интересуется самочувствием пассажира, а начальник поезда вызывает бригаду скорой помощи на станцию. Пассажир отказывается от госпитализации и остается в вагоне.

Поезд продолжает движение по расписанию. Через три часа, перед станцией Тобольск, у пассажира повторяется приступ с последующей рвотой. Пассажир с нижней полки, чье постельное белье испачкано уже второй раз, возмущен и вместе с другими пассажирами требует принять меры.



- ✓ Что должен сделать проводник вагона для разрешения сложившейся ситуации?
- ✓ Можно ли высадить пассажира из вагона?
- ✓ Какие меры может предпринять поездная бригада в данном случае?



Пассажир с верхней полки. Вы больны эпилепсией и знаете, что в дороге Вам может быть плохо. Но в этот раз избежать путешествия Вы не смогли и уверены, что поездка пройдет благополучно. После приступа эпилепсии в пути следования Вы отказываетесь от госпитализации, т.к. Вам необходимо вовремя выйти на работу.

Пассажир с нижнего места. Вы лояльно относитесь к людям и понимаете, что заболеть может каждый, но такие условия поездки Вас не устраивают. Вы очень обрадовались, что пришли врачи в Тюмени, и надеялись, что пассажира снимут с поезда и госпитализируют. После повторной рвоты и причиненных неудобств Вы категорически против присутствия данного этого пассажира в вагоне.

Алгоритм действий

1. Вызвать бригаду скорой помощи на станцию Тобольск.
2. Уведомить пассажира, что в соответствии с нормативными документами пассажир может быть удален из поезда медицинскими работниками в случае болезни, препятствующей возможности его дальнейшей поездки, а также в случае угрозы здоровью других пассажиров.

Пункт 366 Постановления Правительства РФ № 111 от 02.03.2005 (ред. от 14.12.2006) «Об утверждении правил оказания услуг по перевозкам на железнодорожном транспорте пассажиров, а также грузов, багажа и грузобагажа для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью»

3. Предложить пассажиру место, предназначенное для отдыха работников поездной бригады, до прибытия на станцию Тобольск. Сделать отметку в бланках формы ЛУ-72 и в рейсовом журнале с указанием причины перевода.

Пункт 11.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

Для сведения:

Пассажиру, высаженному из поезда медицинскими работниками, в билетной кассе на проездном документе проставляется отметка об остановке в пути следования и продлении срока действия проездного документа на время болезни, подтвержденной документами лечебного учреждения.

Пункт 10.4 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 43. «ПРОДЛЕНИЕ МАРШРУТА»

Поезд сообщением Томск – Анапа. Пассажир, следующий до Краснодара обратился к проводнику вагона с просьбой доехать до станции Анапа, т.к. у него изменились планы. Проводник заявил, что без соответствующих проездных документов не может позволить мужчине ехать дальше станции, указанной в билете. Он предложил пассажиру на станции Краснодар оставить вещи в поезде и быстро сходить в билетную кассу.

На станцию Краснодар поезд пришел с опозданием на 10 минут. Мужчина побежал в билетную кассу, но оформление билета затянулось и он опоздал на поезд, в котором у него остались все вещи. Пассажиру пришлось воспользоваться услугами частных перевозчиков и догнать поезд только на станции Ильская.

?

- ✓ Чем должен руководствоваться проводник в подобной ситуации?
- ✓ Какие действия должен был предпринять проводник?



Пассажир. Вы заранее купили билет в поезд и не подозревали о том, что планы руководства изменятся и нужно будет ехать в Анапу, а не в Краснодар. Вам сообщили об этом по телефону буквально за час до отправления поезда. Вы уверены, что договоритесь с проводником по данному вопросу и решили не менять билет.

Проводник. Вы – ответственный, дисциплинированный работник, который четко следует правилам и инструкциям в своей деятельности. При исполнении служебных обязанностей Вы принципиальны и категоричны, что часто приводит к конфликту с пассажирами.

Алгоритм действий

1. Пригласить начальника поезда
2. Осуществить оформление электронного билета пассажиру для продления маршрута поездки далее станции, указанной в проездном документе при наличии свободных мест в составе поезда.

Пункт 4.1 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 44. «ПОД ПЕРЕСТУК ЛЫЖ»

Поезд сообщением Самара – Адлер, плацкартный вагон. При посадке в вагон проводник информирует пассажира о необходимости оформления квитанции на негабаритный груз (горные лыжи). Мужчина оплачивает перевозку ручной клади и расположившись на верхней полке, укладывает лыжи на третью.

В пути следования к проводнику обращается женщина - пассажир с просьбой убрать в багажный вагон лыжи пассажира с соседней полки. Женщина недовольна тем, что лыжи стучат при движении поезда, нарушая ее сон. Проводник поясняет, что пассажир оплатил провоз ручной клади. Женщина требует вызывать начальника поезда для разговора.

?

- ✓ Какие правила существуют для перевозки спортивного инвентаря?
- ✓ Дайте оценку действиям проводника?
- ✓ Какие меры необходимо предпринять проводнику для разрешения конфликта?



Пассажир с лыжами. Вы запланировали долгожданную поездку в отпуск. При посадке в вагон Вы доплатили проводнику за провоз лыж на месте ручной клади. Настроение портит пассажир с нижней полки, которой мешает стук лыж. Вы посмотрели в интернете правила провоза спортивного инвентаря и считаете, что ничего не нарушили, поэтому надели наушники и смотрите фильм, чтобы не ввязываться в конфликт.

Женщина - пассажир. Вы возвращаетесь после длительной командировки домой. Вы хотите тишины и спокойствия, но в поездке Вас сопровождает навязчивый стук и дребезжание лыж соседа. Вы не можете уснуть и обращаетесь к нему с просьбой что-то предпринять, но он не хочет идти Вам навстречу. Вы готовы добиться своего любым путем, чтобы наказать этого молодого «хама» с верхней полки.

Проводник. При посадке в вагон Вы оформили квитанцию пассажиру на негабаритный груз и предполагаете, что парень будет возмущен, если предложить ему поместить вещи в багажное купе, да и мест там, наверное, не осталось. После обращения возмущенной женщины-пассажира Вам придется заняться этой проблемой.

Алгоритм действий

1. Плата за перевозку лыж и палок к ним не взимается. Перевозка осуществляется на местах для ручной клади таким образом, чтобы не мешать другим пассажирам.

Пункт 15.2.5 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

2. Предложить пассажиру перепаковать лыжи так, чтобы они не мешали комфорту других пассажиров.

КЕЙС № 45. «КОМАНДА ПОБЕДИТЕЛЕЙ»

Пассажирский поезд сообщением Новый Уренгой – Москва. На станции Тобольск в плацкартный вагон села семья с маленьким ребенком.

Ночью, в Тюмени, зашла группа детей в количестве 11 человек и два взрослых, сопровождающих группу. Дети долго размещались по своим местам, громко разговаривали и смеялись.

Женщина несколько раз сделала им замечание и попросила сопровождающих повлиять на ситуацию. Но шум не прекратился. Тогда она обратилась за помощью к проводнику.

?

- ✓ Как Вы считаете, какие действия должен предпринять проводник?
- ✓ Какими нормативными документами должен руководствоваться работник поездной бригады для разрешения данной ситуации?



Молодая женщина. Вы путешествуете с маленьким ребенком, который наконец уснул и Вы надеетесь выспаться. Все было неплохо, пока в Ваш вагон не зашла группа молодых спортсменок, чересчур громко разговаривающих. На Ваши замечания девушки не реагировали и Вы обратились к проводнику.

Тренер. Ваша команда на соревнованиях выиграла кубок и Вы радостные возвращаетесь домой. Вам было все равно как ведут себя Ваши дети в вагоне, у них просто хорошее настроение и им нужно как-то снять эмоциональное напряжение после длительного чемпионата.

Проводник. Вы опытный проводник и уверены, что выполняете свою работу качественно. В данном случае Вы убеждены, что отвечать за поведение детей в вагоне должны их сопровождающие.

Алгоритм действий

1. Разъяснить, что согласно Правилам перевозок пассажиров, пассажиры, нарушающие общественный порядок и мешающие спокойствию других пассажиров, могут быть удалены из поезда работниками органов внутренних дел.

Пункт 70а Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Уведомить сопровождающих группу детей о том, что согласно Стандарту обслуживания пассажиров, тишина в вагоне поддерживается в период с 22 ч. 00 мин. до 8 ч. 00 мин. Сообщить о необходимости пригласить начальника поезда в случае несоблюдения пассажирами установленных норм.

Пункт 4.11 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.



КЕЙС № 46. «ВЕСЕЛЫЙ СТАРТ»

Фирменный поезд, купейный вагон, время 01:15. Проводник готовится к прибытию на промежуточную станцию.

За полчаса до прибытия на станцию проводник информирует пассажиров из шестого купе (молодую пару и мужчину) о прибытии поезда на станцию. Мужчина, спавший на верхней полке, просыпается и переспрашивает проводника: «Прибываем»? Проводник кивает головой и выходит из купе.

За 5 минут до прибытия поезда на станцию проводник еще раз напоминает пассажирам, что поезд приближается к пункту назначения.

После посадки на станции, удостоверившись, что провожающие покинули вагон, проводник закрыл дверь тамбура, и поезд начал движение. В это время в рабочий тамбур забегают мужчина из шестого купе, кричит на проводника и пытается выйти из вагона.

?

- ✓ Как должен действовать проводник для предотвращения данной ситуации?
- ✓ Какие меры необходимо предпринять проводнику для решения проблемы?



Проводник. Вы работаете проводником более 10 лет и находитесь на хорошем счету на предприятии. Подобная ситуация у Вас впервые. Вы напуганы, начинаете оправдываться, что приходили, сообщали пассажиру о прибытии на станцию дважды, начинаете успокаивать его, при этом держите в голове мысль, чтобы он не сорвал стоп-кран.

Пассажир. Вы понимаете, что опаздываете на работу (это грозит Вам прогулом), видите, что поезд набирает ход, двери не открываются. Вы знаете, что можно сорвать стоп-кран, ищите его.

Алгоритм действий

1. Для предотвращения данной ситуации проводнику необходимо было предпринять следующие действия:

- ✓ осуществить адресное информирование каждого пассажира купе до прибытия поезда на станцию.

Пункт 10.35 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

- ✓ убедиться в том, что спавший пассажир четко услышал предоставляемую информацию;
- ✓ проверить освобождаемое купе перед высадкой пассажиров.

2. Действия, которые необходимо предпринять в случае невысадки пассажира:

- ✓ незамедлительно привести в действие кран экстренного торможения (если обслуживаемый вагон или хвостовой вагон не покинул пределы пассажирской платформы);
- ✓ подать в сторону поездного локомотива сигнал остановки;
- ✓ уведомить о ситуации начальника поезда или поездного электромеханика;
- ✓ осуществить высадку пассажира из вагона;
- ✓ подать сигнал отправления поезда сторону поездного локомотива.

Пункт 14 Распоряжения АО «ФПК» № 551р от 05.06.2018 «О порядке действий работников АО «ФПК» в нештатных ситуациях, связанных с обслуживанием пассажиров»

КЕЙС № 47. «ПРОХОДА НЕТ»

Фирменный поезд сообщением Санкт-Петербург – Казань, час до прибытия поезда на станцию. В одном из купе женщина - пассажир с маленьким ребенком заранее готовится к выходу из поезда (выставляет вещи в коридор, выносит детскую коляску в тамбур).

Пассажиры вагона просят проводника освободить проход от вещей. Работник просит женщину убрать сумки в купе до прибытия на станцию, но она отказывается выполнять требования проводника.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Мог ли работник не допустить развития данной ситуации?
Если да, то как?



Пассажир. Вы переживаете о том, что будет трудно выйти из вагона с маленьким ребенком и тяжелым багажом. Вы готовы выполнить все требования проводника, если он объяснит, почему нельзя оставить свои вещи в коридоре и тамбуре.

Проводник. Вы ответственный работник и готовы всегда оказать помощь пассажиру.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что размещение ручной клади в коридорах поезда не допускается.

Пункт 111 Приказа Минтранса России № 473 от 19.12. 2013 (ред. 09.04.2019) «Об утверждении Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом» (зарегистрировано в Минюсте России 24.07.2014 № 33244)

2. Помочь пассажиру отнести вещи в купе до прибытия на станцию, уверив в том, что проводник организует высадку пассажира на станции без задержек.

Для сведения:

В пути следования поезда проводник должен оперативно реагировать на просьбы и пожелания пассажиров с детьми. Во время информирования о прибытии на станцию предложить помощь при высадке из вагона.

Пункт 9.13, 10.11 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

КЕЙС № 48. «ВСЕ ИЛИ НИКТО»

Позднее время суток, в вагоне тишина. До прибытия поезда на промежуточную станцию остается около 30 минут. Проводник направляется в одно из купе вагона, чтобы предупредить пассажира о приближающейся остановке. Дверь купе закрыта, все пассажиры крепко спят и на стук никто не реагирует.

При повторно попытке - ему открыли, но проводник выслушал критику в свой адрес от пассажира, которого пытался разбудить.

Как выяснилось позже, мужчина рассчитывал проснуться с помощью будильника, т.к. надеялся, что на сборы ему хватит 10 минут.

?

- ✓ Оцените действия проводника в представленном кейсе.
- ✓ Как бы действовали Вы в данной ситуации?



Пассажир. Ваша деятельность связана с высокими нагрузками и напряженным графиком работы. В поезде Вы надеетесь выспаться, но предусмотрительно поставили будильник, чтобы проснуться за 10 минут до выхода. Вы не ожидали, что проводник будет Вас будить, тем более данный вопрос с ним не обсуждался.

Проводник. Вы очень ответственно подходите к делу и хотите, чтобы всем пассажирам было комфортно. Вы ожидаете благодарности от пассажира, однако его реакция для Вас является полной неожиданностью.

Алгоритм действий

1. Разъяснить пассажиру, что в соответствии с нормативными документами, проводник обязан проинформировать пассажиров о прибытии поезда не позднее, чем за 30 минут до прибытия.
2. Предупредить пассажира, что время уведомления может быть изменено лишь по просьбе пассажира.

Пункт 10.35 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

3. Принести извинения пассажиру.

КЕЙС № 49. «КОМАНДА ДАНА ДЛЯ ВСЕХ»

За 40 минут до прибытия поезда на станцию проводник просит пассажиров, которые собираются выходить, сдать постельное белье. В одном из купе пассажир недовольтно сообщает проводнику, что не выполнит его просьбу, так как желает еще отдохнуть.

Вскоре к проводнику обращаются недовольные пассажиры с детьми, которые обнаружили, что в их купе не убрали использованное белье.

В процессе подготовки места для проезда вновь вошедшим пассажирам работник заметил недостачу двух полотенец и отказывает им в просьбе застелить постельное белье. Свое решение он объяснил тем, что данную услугу предоставляет только маломобильным пассажирам. Пассажиры обещают написать жалобу.

?

- ✓ Оцените действия проводника.
- ✓ Как проводник может разрешить данную ситуацию?



Пассажир, который собирается выходить. Вы регулярно пользуетесь услугами Компании и хорошо знакомы с правилами перевозок. Пользуясь любимыми услугами, Вы придерживаетесь правила «Клиент – всегда прав!»

Пассажиры с детьми. Вы всегда готовы помочь окружающим и ждете такого же отношения к себе.

Проводник. Вы очень ответственно подходите к своему делу и хотите, чтобы всем пассажирам было комфортно. Вас очень возмутил поступок пассажира, когда Вы заметили недостачу. Такая несправедливость вызывает у Вас негативные эмоции.

Алгоритм действий

1. Уборка использованных постельных принадлежностей и белья осуществляется проводником вагона после выхода пассажира на станции назначения.

Пункт 11.13 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.

2. Разъяснить пассажирам, что подготовка места проезда, на котором ранее проезжал другой пассажир, осуществляется в течение 10 минут после отправления поезда с промежуточной станции или в другое удобное для пассажира время.

Пункт 10.2 СТО ФПК Обслуживание пассажиров в поездах формирования Акционерного общества «Федеральная пассажирская компания». Требования к качеству обслуживания.