



МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 68134

от "08 апреля 2022."

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
(МИНТРУД РОССИИ)**

**ПРИКАЗ**

9 марта 2022 г.

Москва

№ 108н

**Об утверждении профессионального стандарта  
«Работник пассажирских сервисов метрополитена»**

В соответствии с пунктом 16 Правил разработки и утверждения профессиональных стандартов, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 января 2013 г. № 23 (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 4, ст. 293; 2014, № 39, ст. 5266), п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый профессиональный стандарт «Работник пассажирских сервисов метрополитена».
2. Установить, что настоящий приказ вступает в силу с 1 сентября 2022 г. и действует до 1 сентября 2028 г.

Министр

А.О. Котяков

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства  
труда и социальной защиты  
Российской Федерации  
от «9» марта 2022 г. № 108н

# ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ

## Работник пассажирских сервисов метрополитена

1532

Регистрационный номер

### Содержание

I. Общие сведения.....	1
II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности).....	3
III. Характеристика обобщенных трудовых функций.....	4
3.1. Обобщенная трудовая функция «Предоставление комплекса услуг пассажирам метрополитена».....	4
3.2. Обобщенная трудовая функция «Организация предоставления комплекса услуг пассажирам метрополитена».....	7
3.3. Обобщенная трудовая функция «Разработка и внедрение передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена».....	12
3.4. Обобщенная трудовая функция «Организация разработки и исполнения мероприятий по адаптации станций метрополитена для маломобильных пассажиров».....	15
IV. Сведения об организациях – разработчиках профессионального стандарта.....	20

### I. Общие сведения

Обеспечение удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями  
(наименование вида профессиональной деятельности)

17.124

Код

Основная цель вида профессиональной деятельности:

Оказание услуг по информированию и сопровождению пассажиров метрополитена, в том числе маломобильных категорий граждан

Группа занятий:

2149	Специалисты в области техники, не входящие в другие группы	4222	Служащие контактных информационных центров
(код ОКЗ <sup>1</sup> )	(наименование)	(код ОКЗ)	(наименование)

Отнесение к видам экономической деятельности:

49.31.24	Перевозка пассажиров метрополитеном
88.99	Предоставлению прочих социальных услуг без обеспечения проживания, не включенных в другие группировки

(код ОКВЭД<sup>2</sup>) (наименование вида экономической деятельности)

## II. Описание трудовых функций, входящих в профессиональный стандарт (функциональная карта вида профессиональной деятельности)

Обобщенные трудовые функции		Трудовые функции	
код	наименование	уровень квалификации	наименование
A	Предоставление комплекса услуг пассажирам метрополитена	3	Регулировка пассажиропотоков
			Сопровождение маломобильных пассажиров и оказание им помощи при передвижении в метрополитене
B	Организация предоставления комплекса услуг пассажирам метрополитена	4	Предоставление информационно-справочных услуг гражданам, в том числе пассажирам метрополитена
			Организация регулировки пассажиропотоков
			Организация сопровождения маломобильных пассажиров и оказания им помощи
C	Разработка и внедрение передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена	5	Организация предоставления информационно-справочных услуг пассажирам метрополитена
			Выявление, сбор и систематизация информации о потребностях пассажиров метрополитена
			Разработка нормативно-технических документов и инструкций по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе с учетом результатов исследований и опыта отечественных и зарубежных организаций городского транспорта
D	Организация разработки и исполнения мероприятий по адаптации станций метрополитена для маломобильных пассажиров	6	Разработка технических заданий и проектов договоров на адаптацию станций метрополитена для маломобильных пассажиров
			Техническое оснащение станций с целью обеспечения доступности для маломобильных пассажиров
			Разработка инструкций по использованию специального оборудования при обслуживании маломобильных граждан

### III. Характеристика обобщенных трудовых функций

#### 3.1. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Предоставление комплекса услуг пассажирам метрополитена	Код	A	Уровень квалификации	3
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Инспектор по обслуживанию пассажиров метрополитена Консультант по обслуживанию пассажиров метрополитена Дежурный по обслуживанию пассажиров метрополитена
--	---

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих
Требования к опыту практической работы	-
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР <sup>3</sup>	21237	Дежурный по обслуживанию пассажиров

#### 3.1.1. Трудовая функция

Наименование	Регулировка пассажиропотоков	Код	A/01.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	------------------------------	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оперативное информирование пассажиров метрополитена об изменении графика движения поездов
	Оперативное информирование пассажиров метрополитена об изменении режима работы станций
	Оперативное информирование пассажиров метрополитена о ремонтных работах, производимых на станциях, в вестибюлях, переходах метрополитена
	Оперативное информирование пассажиров метрополитена о закрытии

	станций
	Предоставление информации о порядке передвижения пассажиров в метрополитене и городском транспорте
Необходимые умения	Пользоваться оперативной информацией
	Воспроизводить дикторские объявления
	Пользоваться техникой, предназначенной для передачи оперативной информации и дикторских объявлений
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о случаях изменения графика движения поездов
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о случаях изменения режима работы станций
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о ремонтных работах, производимых на станциях, в вестибюлях, переходах метрополитена
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о способах передвижения пассажиров в метрополитене и городском транспорте
	Требования к информированию пассажиров на станциях метрополитена и в межстанционных переходах в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей	
Другие характеристики	-

### 3.1.2. Трудовая функция

Наименование	Сопровождение маломобильных пассажиров и оказание им помощи при передвижении в метрополитене	Код	A/02.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заемствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Оказание помощи маломобильным пассажирам по передвижению в метрополитене
	Оказание помощи детским организованным группам по передвижению в метрополитене
	Предоставление информации о порядке передвижения маломобильных пассажиров и детских организованных групп в метрополитене
Необходимые умения	Пользоваться специальным оборудованием, предназначенным для передвижения инвалидов
	Использовать мобильный лестничный подъемник при сопровождении

	инвалидов-колясочников
	Сопровождать инвалидов с проблемами зрения
	Сопровождать маломобильных пассажиров, в том числе детей-инвалидов, с нарушением опорно-двигательного аппарата, используя кресла-коляски
	Сопровождать организованные группы детей
	Сопровождать родителей с детьми (в том числе с детьми в детских колясках)
	Предоставлять информацию о порядке передвижения маломобильных пассажиров и детских организованных групп в метрополитене
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Виды специального оборудования для инвалидов, имеющегося в распоряжении метрополитена
	Порядок передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Порядок передвижения детских организованных групп в метрополитене
	Особенности сопровождения инвалидов с проблемами зрения
	Особенности общения с инвалидами по слуху
	Особенности общения с людьми с проблемами речи
	Схема метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.1.3. Трудовая функция

Наименование	Предоставление информационно-справочных услуг гражданам, в том числе пассажирам метрополитена	Код	A/03.3	Уровень (подуровень) квалификации	3
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Консультирование пассажиров метрополитена на информационно-справочных стойках по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Предоставление информации по телефону о работе городского

	транспорта и метрополитена Предоставление пассажирам информации о правилах пользования метрополитеном
Необходимые умения	Пользоваться оперативной информацией о работе метрополитена
	Объяснять пассажирам правила пользования метрополитеном
	Излагать информацию
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Маршруты городского наземного транспорта
	Английский язык (начальный или средний уровень)
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.2. Обобщенная трудовая функция

Наименование	Организация предоставления комплекса услуг пассажирам метрополитена	Код	В	Уровень квалификации	4
--------------	---	-----	---	----------------------	---

Происхождение обобщенной трудовой функции	Оригинал	<input checked="" type="checkbox"/>	Займствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Возможные наименования должностей, профессий	Старший инспектор по обслуживанию пассажиров метрополитена Старший консультант по обслуживанию пассажиров метрополитена Старший дежурный по обслуживанию пассажиров метрополитена
--	---

Требования к образованию и обучению	Профессиональное обучение – программы профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих или Среднее профессиональное образование – программы подготовки квалифицированных рабочих (служащих)
Требования к опыту практической работы	Не менее шести месяцев в области обеспечения удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями, для прошедших профессиональное обучение
Особые условия допуска к работе	-
Другие характеристики	-

#### Дополнительные характеристики

Наименование документа	Код	Наименование базовой группы, должности (профессии) или специальности
------------------------	-----	--



ОКЗ	4222	Служащие контактных информационных центров
ОКПДТР	26541	Специалист

### 3.2.1. Трудовая функция

Наименование	Организация регулировки пассажиропотоков	Код	В/01.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Инструктирование персонала подразделения по вопросам своевременного информирования пассажиров в связи с изменениями в работе метрополитена
	Проведение тренировочных занятий с персоналом по повышению качества информирования пассажиров метрополитена
	Контроль своевременного информирования персоналом пассажиров об изменениях в работе метрополитена
	Контроль исправности и работоспособности оргтехники, устройств служебной связи, средств оповещения
Необходимые умения	Координировать действия персонала по обслуживанию пассажиров
	Проводить инструктажи и тренировочные занятия, в том числе с использованием информационных технологий
	Пользоваться оперативной информацией о работе метрополитена
	Разрабатывать служебные задания персоналу и определять ресурсы для их выполнения
	Осуществлять текущий контроль выполнения служебных заданий персоналом
	Принимать решения в нестандартных ситуациях
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Определять неисправность оргтехники, устройств служебной связи и средств оповещения
	Составлять заявку на ремонт или замену оргтехники, устройств служебной связи и средств оповещения
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей	
Необходимые знания	Методы обучения персонала
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации об изменении графика движения поездов
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации об изменении режима работы станций
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о ремонтных работах, производимых на станциях, в вестибюлях,

	переходах метрополитена
	Порядок передачи пассажирам метрополитена информации о способах передвижения пассажиров в метрополитене и городском транспорте
	Требования к информированию пассажиров на станциях метрополитена и межстанционных переходах в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Правила пользования оргтехникой, устройствами служебной связи и средствами оповещения
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

### 3.2.2. Трудовая функция

Наименование	Организация сопровождения маломобильных пассажиров и оказания им помощи	Код	B/02.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	---	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Проведение с персоналом тренировочных занятий по повышению качества обслуживания маломобильных пассажиров
	Инструктирование персонала по вопросам выполнения требований к обслуживанию маломобильных пассажиров
	Координирование обслуживания персоналом маломобильных пассажиров в зависимости от изменения пассажиропотока
	Контроль деятельности персонала, занимающегося помощью маломобильным пассажирам, а также детским организованным группам и их сопровождением
	Анализ данных, полученных в результате контроля действий персонала по обслуживанию маломобильных пассажиров
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля работ по обслуживанию маломобильных пассажиров
	Подготовка предложений по повышению качества обслуживания маломобильных пассажиров
Необходимые умения	Проводить инструктажи и тренировочные занятия, в том числе с использованием информационных технологий
	Пользоваться специальным оборудованием, предназначенным для передвижения инвалидов
	Использовать мобильный лестничный подъемник при сопровождении инвалидов-колясочников
	Сопровождать инвалидов с проблемами зрения

	Сопровождать маломобильных пассажиров, в том числе детей-инвалидов, с нарушением опорно-двигательного аппарата, используя кресла-коляски
	Сопровождать организованные группы детей
	Сопровождать родителей с детьми (в том числе с детьми в детских колясках)
	Предоставлять информацию о порядке передвижения маломобильных пассажиров и детских организованных групп в метрополитене
	Координировать работу персонала по обслуживанию пассажиров
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Разрабатывать служебные задания персоналу и определять ресурсы для их выполнения
	Осуществлять текущий контроль выполнения служебных заданий персоналом
	Анализировать информацию
	Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде
	Определять неисправность оборудования, предназначенного для передвижения маломобильных пассажиров
	Принимать решения в нестандартных ситуациях
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
	Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
Необходимые знания	Методы обучения персонала
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Правила эксплуатации специального оборудования, предназначенного для передвижения людей с ограниченными возможностями, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Виды специального оборудования, предназначенного для передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Виды специального оборудования для инвалидов, имеющегося в распоряжении метрополитена
	Порядок передвижения маломобильных пассажиров в метрополитене
	Порядок передвижения детских организованных групп в метрополитене
	Особенности сопровождения инвалидов с проблемами зрения
	Особенности общения с инвалидами по слуху
	Особенности общения с людьми с проблемами речи
	Порядок оформления отчетной документации
	Схема метрополитена
	Законодательство Российской Федерации в сфере обеспечения доступности городской транспортной среды
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей
	Алгоритм взаимодействия с пассажирами в конфликтных ситуациях
	Требования охраны труда, пожарной безопасности, санитарные нормы и правила в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
Другие характеристики	-

## 3.2.3. Трудовая функция

Наименование	Организация предоставления информационно-справочных услуг пассажирам метрополитена	Код	В/03.4	Уровень (подуровень) квалификации	4
--------------	--	-----	--------	-----------------------------------	---

Происхождение трудовой функции	Оригинал	X	Заимствовано из оригинала		
				Код оригинала	Регистрационный номер профессионального стандарта

Трудовые действия	Инструктирование персонала по предоставлению пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Контроль предоставления пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Подготовка отчетной документации по результатам контроля работ по предоставлению пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
	Подготовка предложений по повышению качества предоставления пассажирам информации и справок по вопросам работы городского транспорта и метрополитена
Необходимые умения	Проводить инструктажи и тренировочные занятия, в том числе с использованием информационных технологий
	Пользоваться оперативной информацией о работе метрополитена
	Объяснять пассажирам правила пользования метрополитеном
	Излагать информацию
	Координировать работу персонала по обслуживанию пассажиров
	Использовать все виды связи, необходимые для выполнения трудовых обязанностей
	Разрабатывать служебные задания персоналу и определять ресурсы для их выполнения
	Осуществлять текущий контроль выполнения служебных заданий персоналом
	Анализировать информацию
	Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде
	Принимать решения в нестандартных ситуациях
	Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей
Необходимые знания	Методы обучения персонала
	Корпоративный кодекс деловой этики и кодекс корпоративной культуры в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей
	Маршруты городского наземного транспорта
	Порядок оформления отчетной документации
	Английский язык (начальный или средний уровень)
	Схема метрополитена
	Нормативно-технические документы и нормативные правовые акты, регламентирующие порядок пользования метрополитеном, в объеме, необходимом для выполнения трудовых обязанностей