

**Департамент образования и науки Брянской области
Государственное автономное профессиональное образовательное учреждение
«Унечский техникум отраслевых технологий и транспорта имени Героя
России А.В. Рассказы»**

Согласовано
Фонд гуманитарных проектов

Утверждаю
Директор ГАПОУ «УТОТиТ
им. Героя России А.В. Рассказы»
В.М. Боровков
«____» _____ 2021 г.



**ПАСПОРТ ПРОГРАММЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОБЫ**

направление

ПРОВОДНИК ПАССАЖИРСКОГО ВАГОНА

Автор программы: Чиркина Лилия Владимировна, преподаватель профессионального цикла ГАПОУ «Унечский техникум отраслевых технологий и транспорта им. Героя России А.В. Рассказы»

Контакты автора: Брянская область, город Унеча, Lali1320@rambler.ru, 89532911305

Уровень сложности	Формат проведения	Время проведения	Возрастная категория	Доступность для участников с ОВЗ
ознакомительный	очная	90 минут	8-9 класс	не адаптировано

I. Содержание программы

Введение

Проводник — железнодорожный служащий, сопровождающий пассажирский вагон в пути следования и обслуживающий пассажиров.

Функциональные обязанности проводника — это поддержание вагона, его систем жизнеобеспечения, в эксплуатационном состоянии, соблюдение мер транспортной безопасности, и обслуживание пассажиров в пути следования.

Основные обязанности проводника пассажирского вагона:

осуществление посадки и высадки пассажиров;

проверка данных и проездных документов и документов, удостоверяющих личность;

выдача и продажа постельных принадлежностей и их сбор;

реализация продукции чайной торговли, а также непродовольственных товаров;

информирование пассажиров о приближении к станции назначения;

на поездах международного сообщения — организация пассажиров для прохождения пограничного контроля;

осуществление уборки в пути следования и в пункте оборота;

сбор и удаление мусора;

очистка от наледи ходовых частей в зимние время года;

поддержание комфортной температуры в вагоне.

Проводник несет материальную ответственность за сохранность всего вагонного имущества. Это постельные принадлежности, посуда, рабочий инвентарь и оборудование.

Профессионально важные качества:

коммуникативные способности;

аккуратность;

внимательность;

хорошая зрительная память;

бездефектная дикция.

Медицинские противопоказания:

нервные и психические заболевания;

болезни, связанные с потерей сознания;

нарушение координации движений, зрения, слуха.

Железнодорожный транспорт играет ключевую роль в экономике России. Его ведущее значение обусловлено двумя факторами: технико-экономическими преимуществами над большинством других видов транспорта, совпадением направления и мощности основных транспортно-экономических межрайонных и межгосударственных связей России с конфигурацией, пропускной и провозной способностью железнодорожных магистралей. Железные дороги обслуживают 1,2 млн. работников, магистральные пути составляют 87 тыс. км региональных железных дорог, которые относятся к федеральной собственности.

Железнодорожный транспорт является составной частью единой транспортной системы Российской Федерации и во взаимодействии с

организациями других видов железнодорожного транспорта призван своевременно и качественно обеспечивать потребности физических лиц, юридических лиц и государства.

Проводнику требуется знать основы строения вагона и экипировку, разбираться в системе отопления и электрооборудовании, средствах пожаротушения. Кроме того, ему необходимо уметь работать с документами, заполнять таможенные декларации. На международных рейсах требуется владеть иностранным языком.

Проводник поезда – это физически крепкий и здоровый человек, умеющий работать как в команде, так и самостоятельно, способный быстро принимать взвешенные решения в стрессовой ситуации, анализировать и систематизировать информацию. Также для проводника важны: пунктуальность; коммуникабельность; ответственность; тактичность; организованность; быстрая реакция; внимательность; четкая речь; трудолюбие. Очень важно уметь сохранять спокойствие в случае конфликтов и находить общий язык с разными людьми.

Плюсы

Постоянная востребованность профессии.

Достаточно высокая оплата труда на фирменных поездах и определенных направлениях в период массовых перевозок.

Профессия не имеет возрастного ценза, проводниками работают и люди после пенсионного возраста, если позволяет здоровье.

Бесплатный проезд в железнодорожном транспорте и другие льготы.

Минусы

Разъездной характер работы.

Высокий уровень травматизма на железной дороге.

Высокая ответственность за людей и материальная ответственность.

Сменная работа, приходится работать в выходные и праздники по графику.

Уникальность профессии заключается в том, что РЖД — это невероятное скопление разных людей и эмоций. Когда ты проводник, ты всегда вне зоны своего комфорта, это круто прокачивает собственные личностные качества. И красоту природы за окном никто не отменял. За неделю можно увидеть и полярный день, и дельфина в море.

Проблема подготовки школьников к жизненному и профессиональному самоопределению в современных социально-экономических условиях становится все более актуальной. Рынок труда в нашей стране выявил серьезные недостатки в ее решении.

Профессиональная проба моделирует элементы конкретного вида профессиональной деятельности, способствует сознательному, обоснованному выбору профессий, ориентирует учащихся 8-9 классов по профессии «Проводник пассажирского вагона».

Задачи профессиональной пробы:

Дать базовые сведения о профессиональной деятельности.

Смоделировать основные элементы профессиональной деятельности в сфере «Человек-человек».

Методом проб выявить интересы учащихся к этому виду практической деятельности.

Формировать потребности в дальнейшем изучении и совершенствовании профессиональной деятельности.

Целью данной профпробы является формирование интереса к профессии, оказание помощи в выборе жизненного пути.

Профессиональная проба включает в себя обучающий этап, в котором предусмотрено получение учащимися общей информации о профессиональной деятельности проводника.

Цель данного этапа заключается в подготовке учащихся к выполнению профессиональной пробы и получения информации о профессиональной деятельности в области «Человек-человека».

По прохождении этого этапа учащиеся должны знать:

Содержание и характер труда в данной сфере деятельности.

Требования, предъявляемые к личностным и профессиональным качествам.

Правила техники безопасности, санитарии и гигиены.

Востребованность профессии на рынке труда в регионе, пути получения профессии.

Общие теоретические сведения, инструменты, материалы, оборудование и правила их использования.

Основой подготовительного периода является теоретическая подготовка в сочетании с практикой, которая заключается в повторении отдельных приемов.

Практический этап является основой пробы и состоит из:

1. Профпроба по профессии «Проводник пассажирского вагона». Подготовка вагона к посадке пассажиров и посадка пассажиров.

2. Профпроба по профессии «Проводник пассажирского вагона». Работа с пассажирами в вагоне. Разрешение конфликтных ситуаций.

3. Профпроба по профессии «Проводник пассажирского вагона». Оказание первой доврачебной помощи.

Профессиональные пробы направлены на:

- Выявление склонностей к выполнению работ связанных с общением.

- Формирование умения осмысливать вопросы, связанные обслуживанием людей (пассажиров).

- Выявление индивидуальных особенностей, необходимых людям данной сферы деятельности, таких как: оперативная память, наблюдательность, осторожность, дисциплинированность, вежливость.

Результативность выполнения задания каждой части оценивается педагогом, подводится итог и дается общая оценка работы учащихся.

Об эффективности профессиональных проб свидетельствуют:

- Осознанность выбора дальнейшего пути получения профессии;

- Профессиональное самоопределение учащихся.

Программа теоретического обучения составлена с учетом знаний и умений, полученных обучающимися в общеобразовательной школе в объеме 8-9 классов.

Производственное обучение первоначальным навыкам осуществляется в кабинете. К концу обучения каждый обучающийся должен самостоятельно

выполнять все работы, предусмотренные программой допрофессионального обучения.

В течение всего процесса обучения заполняется дневник профессионального самоопределения, в который обучающийся заносит данные о пробах по специальности с самооценкой. Дневник позволяет выделить пригодность обучающегося к профессии.

Обучение завершается собеседованием, в котором обучающиеся высказывают свое отношение к процессу обучения.

Выполнение задания

Цель задания: дать учащимся базовые сведения о профессиональной деятельности.

1. Рассказать учащимся об основных обязанностях проводника, приемах работы проводника.
2. Показать учащимся основные приемы.
3. Научить основам безопасной деятельности.
4. Помочь учащимся раскрыть в себе качества, необходимые для дальнейшего успешного освоения выбранной специальности.
5. Воспитать уважение к труду, интерес к выбранной профессии, обязательность соблюдения правил безопасности труда, самостоятельность, аккуратность, бережное отношение к материалам, оборудованию.
6. Развивать наблюдательность, память и мышление.

Профессиональная проба

Профессиональная проба проходит в три этапа.

1. Профпроба по профессии «Проводник пассажирского вагона». Подготовка вагона к посадке пассажиров и посадка пассажиров.
2. Профпроба по профессии «Проводник пассажирского вагона». Работа с пассажирами в вагоне. Разрешение конфликтных ситуаций.
3. Профпроба по профессии «Проводник пассажирского вагона». Оказание первой доврачебной помощи.

Сегодня мы отправляемся в поездку, где будем выполнять роль проводника пассажирского вагона.

В процессе этой поездки нам необходимо освоить самые простые и основные виды работ, проверить наличие коммуникативных способностей специалиста, степень присутствия качеств, необходимых для дальнейшего успешного освоения профессии «Проводник пассажирского вагона».

И начнем мы с вопросов, которые помогут определить, насколько хорошо вы знакомы с работой проводника:

Для чего нужен проводник?

Какими качествами должен обладать проводник?

Укажите требования, предъявляемые к проводнику.

Назовите требования к рабочему месту.

Перечислите правила техники безопасности при работе.

Ознакомительный этап

Проводник — железнодорожный служащий, сопровождающий пассажирский вагон в пути его следования и обслуживающий пассажиров. Обязанности проводника состоят из двух частей. Первая включает в себя обслуживание пассажиров. Это проверка билетов, выдача и продажа постельных принадлежностей и их сбор. Продажа чая (это делается трижды в день, чай предлагается пассажирам проводником и он обязан сам принести его на место пассажиру) и дополнительно кондитерских изделий и других напитков. Проводник обязан круглосуточно поддерживать в титане температуру воды, необходимую для приготовления чая. Оказывать самостоятельно помощь в заправке постельного белья пожилым, немощным людям, инвалидам и пассажирам с маленькими детьми, а также всем желающим, если они того попросят. При высадке и посадке пассажиров проводник обязан оказать помощь пассажирам.

Вторая часть обязанностей касается поддержания чистоты внутри вагона и снаружи. Дважды в день делается влажная уборка в салоне и четыре раза в санузлах. Собирается и выносится мусор на технических станциях, где это предусмотрено. Загружается уголь для топки в вагон с перрона, куда его подвозят специальные службы. Поддерживается чистота маршрутной доски на вагоне.

В зимнее время года проводник также обязан счищать наледь с ходовых частей вагона, с заправочной трубы перед заправкой воды, промывать кипятком для размораживания слива умывальные чаши и унитазы, поддерживать температурный режим вагона во избежание его размораживания, так как это может привести к поломкам. В таких случаях с проводника взыскивается стоимость ремонта.

Проводник несет материальную ответственность за сохранность всего вверенного ему имущества. Это постельные принадлежности, посуда, рабочий инвентарь, таблички с номерами вагонов, маршрутные доски, включая возможные механические повреждения их и различных поверхностей (сиденья, окна, шторы и т.д.), поломки и прочее.

Обязанности проводника:

- проверять паспортные данные и проездные билеты у пассажиров
- обслуживать пассажиров по пути следования поезда
- производить посадку и высадку пассажиров
- информировать пассажиров о приближении к ж/д станциям или государственным границам
- на поездах международного следования выдавать дополнительные квитанции или проверять визы (разрешение на въезд в страну)
- производить чистку пассажирского вагона
- следить за технической исправностью вагона, поддерживать ее.

Личные качества

- чуткость
- выдержка
- эмоциональная стабильность

- самообладание
- склонность к работе с людьми
- внимательность
- хорошая координация движений
- выносливость
- развитая речь

В заключении преподаватель дает точную информацию о том, что необходимо для обучения данной профессии и местах обучения.

Перед тем, как перейти к профпробам, преподаватель предлагает учащимся пройти анкетирование на определение профессиональной направленности.

Тест «Определение профессиональной направленности»

Инструкция к тесту:

1) возьмите чистый лист бумаги и разграфите его на пять колонок:

I – «человек – природа»,

II – «человек – техника»,

III – «человек – человек»,

IV – «человек-знаковая система»,

V – «человек – художественный образ»;

Испытуемый должен в каждой из 20 пар предлагаемых видов деятельности выбрать только один вид и в соответствующей клетке листа ответов поставить знак «+». Каждый из 5-ти столбцов соответствует определенному типу профессии. Испытуемому рекомендуется выбрать тот тип профессий, который получил максимальное число знаков «+».

Результаты ответов (количество плюсов и минусов) подсчитывается по каждой колонке «Листа ДДО». Эти результаты и будут характеризовать область наиболее целесообразного применения сил испытуемого.

Бланк для ответов

ЧП	ЧТ	ЧЧ	ЧЗ	ЧХ
1а	1б	2а	2б	3а
3б	4а	4б	5а	5б
6а		6б		7а
	7б	8а		8б
	9а		9б	
10а			10б	
11а	11б	12а	12б	13а
13б	14а	14б	15а	15б
16а		16б		17а
	17б	18а		18б
	19а		19б	
20а			20б	

Предлагаем вам 20 пар утверждений. Выберите то, которое больше соответствует вашему желанию. Выбор нужно сделать в каждой паре утверждений.

1а. Ухаживать за животными	1б. Обслуживать машины, приборы (следить, регулировать)
2а. Помогать больным	2б. Составлять таблицы, схемы, программы для вычислительных машин
3а. Следить за качеством книжных иллюстраций, плакатов, художественных открыток, грампластинок	3б. Следить за состоянием, развитием растений
4а. Обрабатывать материалы (дерево, ткань, металл, пластмассу и т.п.)	4б. Доводить Товары до потребителя, рекламировать, продавать
5а. Обсуждать научно-популярные книги, статьи	5б. Обсуждать художественные книги (или пьесы, концерты)
6а. Выращивать молодняк (животных какой-либо породы)	6б. Тренировать товарищей (или младших) в выполнении каких-либо действий (трудовых, учебных, спортивных)
7а. Копировать рисунки, изображения (или настраивать музыкальные инструменты)	7б. Управлять каким-либо грузовым (подъемным или транспортным) средством – подъемным краном, трактором, тепловозом и др.
8а. Сообщать, разъяснять людям нужные им сведения (в справочном бюро, на экскурсии и т.д.)	8б. Оформлять выставки, витрины (или участвовать в подготовке пьес, концертов)
9а. Ремонтировать вещи, изделия (одежду, технику), жилище	9б. Искать и исправлять ошибки в текстах, таблицах, рисунках
10а. Лечить животных	10б. Выполнять вычисления, расчеты
11а. Выводить новые сорта растений	11б. Конструировать, проектировать новые виды промышленных изделий (машины, одежду, дома, продукты питания и т.п.)
12а. Разбирать споры, ссоры между людьми, убеждать, разъяснять, наказывать, поощрять	12б. Разбираться в чертежах, схемах, таблицах (проверять, уточнять, приводить в порядок)
13а. Наблюдать, изучать работу кружков художественной самодеятельности	13б. Наблюдать, изучать жизнь микробов
14а. Обслуживать, налаживать медицинские приборы, аппараты	14б. Оказывать людям медицинскую помощь при ранениях, ушибах, ожогах и т.п.
15б. Художественно описывать, изображать события (наблюдаемые и представляемые)	15а. Составлять точные описания-отчеты о наблюдаемых явлениях, событиях, измеряемых объектах и др.
16а. Делать лабораторные анализы в больнице	16б. Принимать, осматривать больных, беседовать с ними, назначать лечение
17а. Красить или расписывать стены помещений, поверхность изделий	17б. Осуществлять монтаж или сборку машин, приборов
18а. Организовать культпоходы сверстников или младших в театры, музеи, экскурсии, туристические походы и т.п.	18б. Играть на сцене, принимать участие в концертах
19а. Изготавливать по чертежам детали, изделия (машины, одежду), строить здания	19б. Заниматься черчением, копировать чертежи, карты
20а. Вести борьбу с болезнями растений, с вредителями леса, сада	20б. Работать на клавишных машинах (пишущей машинке, телетайпе, наборной машине и др.)

После проведения тестирования переходим непосредственно к профессиональным пробам.

Профпроба 1. Подготовка вагона к посадке пассажиров и посадка пассажиров

На двери служебного купе установлена табличка утвержденного образца с фамилией, именем и отчеством дежурного проводника вагона. Фамилия и имя проводника вагона класса «Люкс» и вагона международного сообщения дублированы латиницей.

При недостаточном уровне естественного освещения включены все лампы в купе и коридоре.

В вагонах с местами для сидения спинки кресел приведены в вертикальное положение, подлокотники подняты, встроенные в кресла откидные столики подняты или убраны в подлокотники.

В контейнер для сбора мусора установлены полиэтиленовые мешки. Мешки соответствуют размеру контейнера.

Туалетные кабины экипированы туалетной бумагой, бумажными полотенцами, мылом освежителями воздуха. Емкость с моюще-дезинфицирующим раствором и ершиком в наличии.

Маршрутная доска и номер вагона установлены с обеих сторон вагона в оконном проеме рядом с тамбуром, через который осуществляется посадка.

Посадка пассажиров производится в присутствии, под контролем и при участии проводника вагона.

Посадка пассажира в вагон осуществляется после полной остановки поезда только через рабочий тамбур.

Дверь тамбура, через который осуществляется посадка/высадка пассажиров, открыта со стороны посадочной платформы и зафиксирована.

Откидная площадка поднята и зафиксирована при посадке пассажиров с низкой платформы.

Поручни протерты. В зимний период поручни очищены ото льда и снега.

Проводник вагона находится рядом с вагоном возле открытой двери тамбура, через который осуществляется посадка пассажиров, и располагается лицом к пассажирам таким образом, чтобы пассажиры и обслуживаемый вагон находились в зоне его видимости.

При неблагоприятных погодных условиях (сильный дождь, снегопад и т. п.) проводник вагона находится в рабочем тамбуре, максимально обеспечивая удобство пассажирам при посадке и высадке.

При посадке пассажира в вагон проводник вагона проверяет оригинал проездного документа, документ, удостоверяющий личность, на основании которого оформлен проездной документ, документы, подтверждающие право на льготы (при наличии льгот на проезд), а также соответствие веса, габарита ручной клади пассажира, установленным нормам.

При несоответствии фамилии пассажира или номера документа, удостоверяющего личность, соответственно фамилии или номеру документа, указанным в предъявленном проездном документе, при отсутствии, изменении

(исправлении) фамилии или номера документа, удостоверяющего личность, и иных сведений в проездном документе пассажир к посадке в поезд не допускается.

В случае расхождения данных документа, удостоверяющего личность пассажира, с данными, указанными в проездном документе (билете), не более чем на одну букву в фамилии и не более чем на одну цифру в номере пассажир допускается к посадке в поезд.

При перевозке пассажиром мелких домашних (комнатных) животных, собак и птиц проводник вагона проверяет наличие соответствующих ветеринарных документов.

Посадка пассажиров в вагон по электронному проездному документу осуществляется в соответствии с требованиями Правил перевозок пассажиров, багажа, грузобагажа железнодорожным транспортом.

После проверки документов проводник вагона информирует пассажира о номере места и приглашает в вагон. Маломобильным пассажирам, людям пожилого возраста, пассажирам с детьми проводник вагона оказывает помощь при посадке в вагон.

За 10 минут до отправления поезда с начальной станции маршрута следования пассажиры оповещаются по поездной радиосети об от отправлении поезда. Проводник вагона информирует пассажиров, в том числе находящихся на платформе, об от отправлении поезда не позднее чем за 5 минут до отправления.

Практическое задание

Проверка билетов при посадке в вагон

Операции:

1. Открыть тамбурные двери вагона с посадочной платформы и приготовиться к встрече пассажиров.
2. Проверить проездные документы пассажиров и документы, удостоверяющие их личность.
3. Проверить установленную норму провоза ручной клади.
4. Оказать пассажирам помощь при размещении в вагоне.
5. Предупредить провожающих покинуть поезд, а пассажиров, чтобы не забывали билеты у провожающих.

На этом этапе профессиональной пробы преподаватель предлагает учащимся, используя полученные знания, выполнить самостоятельно практические задания.

Во время выполнения этого задания преподаватель следит за правильностью выполнения обязанностей проводника и соблюдением правил техники безопасности, правильным использованием полученных знаний, соблюдением безопасных приемов работы.

По окончании работы преподаватель предлагает учащимся самим оценить свою работу, выявить наличие определенных качеств, необходимых для успешного выполнения этого этапа профессиональной пробы, затем учащиеся выставляют себе оценки в дневники самонаблюдения.

Критерии успешного выполнения задания: все пункты практического задания выполнены технически правильно, с соблюдением правил техники безопасности.

Профпроба 2. Работа с пассажирами в вагоне. Разрешение конфликтных ситуаций

После посадки пассажиров в вагонах со спальными местами, проводник обязан обеспечивать пассажиров комплектами постельных принадлежностей, доставлять комплекты постельного белья на места пассажиров; выдавать квитанцию формы ВУ-9 пассажирам, оплатившим стоимость постельного белья в вагоне, производить замену использованного постельного белья по просьбе пассажира за дополнительную плату; при необходимости застилать постели пассажирам с ограниченными физическими возможностями, больным, пассажирам с малолетними детьми; вести учет расхода постельного белья в бланках формы ЛУ-72;

убирать постельные принадлежности после выхода пассажиров на станции назначения; обеспечивать пассажиров в вагоне горячей и охлажденной кипяченой либо бутилированной водой, содержать кипятильник в чистоте; предоставлять пассажирам сервисные услуги, осуществлять реализацию чайной продукции и непродовольственных товаров в ассортиментном перечне и по ценам, установленным работодателем; предоставлять пассажиру необходимые столовые приборы и/или посуду.

Также в обязанности проводника входит разрешение конфликтных ситуаций.

Практическое задание

Размещение пассажиров в вагоне

Операции:

1. Пройти по вагону и еще раз проверить проездные документы и соответствие их местам и документам, удостоверяющим личность.
2. Забрать у пассажиров проездные документы и разложить их в соответствии с номерами мест в вагоне в карманы для хранения билетов.
3. Погасить билеты, путем разрушения голограммы.
4. Застил постелей.
5. Обеспечение пассажиров чаем и кондитерскими изделиями.
6. Разрешение возникших конфликтных ситуаций.

На этом этапе профессиональной пробы преподаватель предлагает учащимся, используя полученные знания, выполнить самостоятельно практические задания.

Во время выполнения этого задания преподаватель следит за правильностью выполнения обязанностей проводника и соблюдением правил техники безопасности, правильным использованием полученных знаний, соблюдением безопасных приемов работы.

По окончании работы преподаватель предлагает учащимся самим оценить свою работу, выявить наличие определенных качеств, необходимых для успешного выполнения этого этапа профессиональной пробы, затем учащиеся выставляют себе оценки в дневники самонаблюдения.

Критерии успешного выполнения задания: все пункты практического задания выполнены технически правильно, с соблюдением правил техники безопасности.

Пассажир пытается провезти крупную собаку, не выкупив купе целиком

ППВ: Я сожалею, однако в нашем вагоне перевозка животных допускается только при условии выкупа всего купе.

П: Но это добрая собачка, она никому не мешает!

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу допустить Вас в вагон с животным. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



Федеральная пассажирская компания

РЖД

В вагоне у пассажиров возникает конфликт: одному жарко, а другому – холодно



ППВ: Да, я Вас понимаю. Нам очень важно, чтобы Вам было комфортно в пути следования.

При этом мы поддерживаем температурный режим в вагоне в соответствии с санитарными нормами.

Если Вы желаете, я могу предложить Вам плед, горячие напитки (прохладительные напитки).

(При наличии свободных мест, по согласованию с начальником поезда, проводник может предложить занять свободное место)

Федеральная пассажирская компания

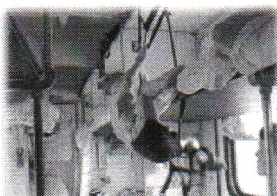
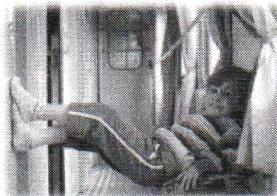
РЖД

Пассажиры крайне недовольны поведением шумных детей рядом в купе

ППВ (недовольным пассажирам): Спасибо, что Вы сообщили мне об этом. Обещаю сделать все возможное для скорейшего исправления ситуации.

ППВ (родителям детей и детям): Уважаемые пассажиры! Прошу вас не нарушать спокойствие других пассажиров и говорить немного тише.

Могу предложить Вам настольные игры (шашки и домино), печатную продукцию (журналы). Приношу извинения за доставленные неудобства.



Федеральная пассажирская компания

РЖД

**Пассажир преклонного возраста,
купивший билет на верхнее место,
просит пассажира снизу поменяться с ним местами.
Получает резкий отказ.**

ППВ: Уважаемые пассажиры, согласно Правилам перевозок каждый пассажир имеет право занимать место, указанное в его билете.

П: Но я не смогу подняться!

ППВ: Вагон оборудован лестницей для подъема на вторую полку. При необходимости мы можем помочь Вам подняться наверх.

П: Я не полез! Переведите меня на другое место!

ППВ: Я Вас понимаю и при этом не могу перевести Вас на другое место. Сейчас я приглашу начальника поезда для разрешения данной ситуации.



Федеральная
пассажирская компания

РЖД

**Пассажир, проезжающий на нижнем месте,
не разрешает пассажиру
с верхнего места сидеть на своей полке**

ППВ: Уважаемые пассажиры! Меня зовут _____ (Ф.И.О.). Как я могу к вам обращаться?

ППВ после получения ответа пассажиров:

_____ (И.О.) и _____ (И.О.)! Я Вас понимаю, и все же в соответствии с правилами перевозок Вы можете занимать места, указанные в ваших проездных документах.

ППВ при обращении к пассажиру нижней полки:

_____ (И.О.)! Я понимаю, что это Ваше место. И всё же, могли бы Вы разрешить _____ (И.О.)

временно присесть на Вашу полку для (переобувания, приёма пищи, ухода за грудным ребёнком). Благодарю Вас за понимание.



Федеральная
пассажирская компания

РЖД

**Пассажир просит разрешить ему покурить в тамбуре или
туалете! Пассажир, курящий
в вагоне, возмущен запретом курения**

ППВ: В соответствии с законодательством РФ курение в поездах дальнего следования категорически запрещено! С выпиской из Федерального закона Вы можете ознакомиться в тамбуре вагона.

П: Что же мне делать? Я так ехать не смогу!

ППВ: Я понимаю Ваше негодование. Это действительно тяжело для Вас. Через _____ минут (указать точное время!) наш поезд прибывает на станцию _____ (название станции). Стоянка поезда _____ минут (указать точное время!). У Вас будет возможность выйти из вагона и покурить на этой станции в специально отведенном месте.

Приношу Вам извинения за доставленные неудобства.



Федеральная
пассажирская компания

РЖД

Профпроба 3. Оказание первой доврачебной помощи. Проведение сердечно-легочной реанимации

Первая доврачебная помощь — это комплекс мероприятий, направленных на восстановление или сохранение жизни и здоровья пострадавшего. Ее должен оказывать тот, кто находится рядом с пострадавшим, или сам пострадавший до прибытия медицинского работника.

Оказывающий помощь должен знать основные признаки нарушения жизненно важных функций организма человека, а также уметь освободить пострадавшего от действия опасных и вредных факторов, оценить состояние пострадавшего, определить последовательность применяемых приемов первой доврачебной помощи, при необходимости использовать подручные средства при оказании помощи и транспортировке пострадавшего.

Последовательность действий при оказании первой помощи пострадавшему:

- устранение воздействия на организм пострадавшего опасных и вредных факторов (освобождение его от действия электрического тока, гашение горячей одежды, извлечение из воды и т. д.);

- оценка состояния пострадавшего;

- определение характера травмы, создающей наибольшую угрозу для жизни пострадавшего, и последовательности действий по его спасению;

- выполнение необходимых мероприятий по спасению пострадавшего в порядке срочности (восстановление проходимости дыхательных путей; проведение искусственного дыхания, наружного массажа сердца; остановка кровотечения; иммобилизация места перелома; наложение повязки и т. п.);

- поддержание основных жизненных функций пострадавшего до прибытия медицинского персонала;

- вызов скорой медицинской помощи или врача либо принятие мер для транспортировки пострадавшего в ближайшую медицинскую организацию.

В случае невозможности вызова медицинского персонала на место происшествия необходимо обеспечить транспортировку пострадавшего в ближайшую медицинскую организацию. Перевозить пострадавшего можно только при устойчивом дыхании и пульсе.

В том случае, когда состояние пострадавшего не позволяет его транспортировать, необходимо поддерживать его основные жизненные функции до прибытия медицинского работника.

Признаки, по которым можно быстро определить состояние здоровья пострадавшего, следующие:

- сознание: ясное, отсутствует, нарушено (пострадавший заторможен или возбужден);

- цвет кожных покровов и видимых слизистых оболочек (губ, глаз): розовые, синюшные, бледные.

- дыхание: нормальное, отсутствует, нарушено (неправильное, поверхностное, хрипящее);

- пульс на сонных артериях: хорошо определяется (ритм правильный или неправильный), плохо определяется, отсутствует;

- зрачки: расширенные, суженные.

Если у пострадавшего отсутствуют сознание, дыхание, пульс, кожный покров синюшный, а зрачки расширенные, следует немедленно приступить к восстановлению жизненно важных функций организма путем проведения искусственного дыхания и наружного массажа сердца. Требуется заметить время остановки дыхания и кровообращения у пострадавшего, время начала проведения искусственного дыхания и наружного массажа сердца, а также продолжительность реанимационных мероприятий и сообщить эти сведения прибывшему медицинскому персоналу.

Искусственное дыхание

Искусственное дыхание проводится в тех случаях, когда пострадавший не дышит или дышит очень плохо (редко, судорожно, как бы со всхлипыванием), а также если его дыхание постоянно ухудшается независимо от того, чем это вызвано: поражением электрическим током, отравлением, утоплением и т. д. Наиболее эффективным способом искусственного дыхания является способ «изо рта в рот» или «изо рта в нос», так как при этом обеспечивается поступление достаточного объема воздуха в легкие пострадавшего.

Способ «изо рта в рот» или «изо рта в нос» основан на применении выдыхаемого оказывающим помощь воздуха, который насильно подается в дыхательные пути пострадавшего и физиологически пригоден для дыхания пострадавшего. Воздух можно вдвухать через марлю, платок и т. п. Этот способ искусственного дыхания позволяет легко контролировать поступление воздуха в легкие пострадавшего по расширению грудной клетки после вдвухания и последующему спаданию ее в результате пассивного выдоха.

Для проведения искусственного дыхания пострадавшего следует уложить на спину, расстегнуть стесняющую дыхание одежду и обеспечить проходимость верхних дыхательных путей, которые в положении на спине при бессознательном состоянии закрыты запавшим языком. Кроме того, в полости рта может находиться инородное содержимое (рвотные массы, песок, ил, трава и т. п.), которое необходимо удалить указательным пальцем, обернутым тканью или бинтом, повернув голову пострадавшего набок.

После этого оказывающий помощь располагается сбоку от головы пострадавшего, одну руку подсовывает под его шею, а ладонью другой руки надавливает на лоб, максимально запрокидывая голову. При этом корень языка поднимается и освобождает вход в гортань, а рот пострадавшего открывается. Оказывающий помощь наклоняется к лицу пострадавшего, делает глубокий вдох открытым ртом, затем полностью плотно охватывает губами открытый рот пострадавшего и делает энергичный выдох, с некоторым усилием вдвухая воздух в его рот; одновременно он закрывает нос пострадавшего щекой или пальцами руки, находящейся на лбу. При этом обязательно следует наблюдать за грудной клеткой пострадавшего, которая должна подниматься. Как только грудная клетка поднялась, нагнетание воздуха приостанавливают, оказывающий помощь приподнимает свою голову, происходит пассивный выдох у пострадавшего. Если у пострадавшего хорошо определяется пульс и необходимо проводить только

искусственное дыхание, то интервал между искусственными вдохами должен составлять 5 с, что соответствует частоте дыхания 12 раз в минуту.

Кроме расширения грудной клетки хорошим показателем эффективности искусственного дыхания может служить порозовение кожных покровов и слизистых оболочек, а также выхода пострадавшего из бессознательного состояния и появление у него самостоятельного дыхания.

Если челюсти пострадавшего плотно стиснуты и открыть рот не удается, следует проводить искусственное дыхание по способу «изо рта в нос».

При появлении первых слабых вдохов у пострадавшего следует приурочить проведение искусственного вдоха к моменту начала у него самостоятельного вдоха. Прекращают искусственное дыхание после восстановления у пострадавшего достаточно глубокого и ритмичного самостоятельного дыхания.

Нельзя отказываться от оказания помощи пострадавшему и считать его умершим при отсутствии таких признаков жизни, как дыхание или пульс. Делать вывод о смерти пострадавшего имеет право только медицинский работник.

Наружный массаж сердца

Показанием к проведению наружного массажа сердца является остановка сердечной деятельности, для которой характерно сочетание следующих признаков: бледность или синюшность кожных покровов, потеря сознания, отсутствие пульса на сонных артериях, прекращение дыхания или судорожные, неправильные вдохи. При остановке сердца, не теряя ни секунды, пострадавшего надо уложить на ровное жесткое основание: скамью, пол, в крайнем случае подложить под спину доску.

Если помощь оказывает один человек, он располагается сбоку от пострадавшего и, наклонившись, делает два быстрых энергичных вдувания (по способу «изо рта в рот» или «изо рта в нос»), затем разгибается, оставаясь на этой же стороне от пострадавшего, ладонь одной руки кладет на нижнюю половину грудины (отступив на два пальца выше от ее нижнего края), а пальцы приподнимает. Ладонь второй руки он кладет поверх первой поперек или вдоль и надавливает, помогая наклоном своего корпуса. Руки при надавливании должны быть выпрямлены в локтевых суставах.

Надавливать следует быстрыми толчками так, чтобы смещать грудину на 4—5 см, продолжительность надавливания не более 0,5 с, интервал между отдельными надавливаниями не более 0,5 с.

В паузах руки с грудины не снимают (если помощь оказывают два человека), пальцы остаются приподнятыми, руки полностью выпрямленными в локтевых суставах.

Если оживление производит один человек, то на каждые два глубоких вдоха он производит 15 надавливаний на грудину, затем снова делает два вдоха и опять повторяет 15 надавливаний и т. д. За минуту необходимо сделать не менее 60 надавливаний и 12 вдуваний, т. е. выполнить 72 манипуляции, поэтому темп реанимационных мероприятий должен быть высоким.

Опыт показывает, что больше всего времени затрачивается на искусственное дыхание. Нельзя затягивать вдувание: как только грудная клетка пострадавшего расширилась, его надо прекращать.

При правильном выполнении наружного массажа сердца каждое надавливание на грудину вызывает появление пульса в артериях.


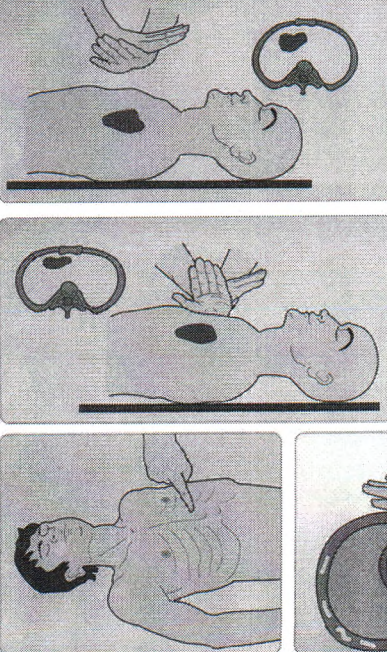
Оказывающие помощь должны периодически контролировать правильность и эффективность наружного массажа сердца по появлению пульса на сонных или бедренных артериях. При проведении реанимации одним человеком ему следует через каждые 2 мин прерывать массаж сердца на 2-3 сек. для определения пульса на сонной артерии.

Если в реанимации участвуют два человека, то пульс на сонной артерии контролирует тот, кто проводит искусственное дыхание. Появление пульса во время перерыва массажа свидетельствует о восстановлении деятельности сердца. При этом следует немедленно прекратить массаж сердца, но продолжать проведение искусственного дыхания до появления устойчивого самостоятельного дыхания. При отсутствии пульса необходимо продолжать делать массаж сердца.

Искусственное дыхание и наружный массаж сердца необходимо проводить до восстановления устойчивого самостоятельного дыхания и деятельности сердца у пострадавшего или до его передачи медицинскому персоналу.

Длительное отсутствие пульса при появлении других признаков оживления организма (самостоятельное дыхание, сужение зрачков, попытки пострадавшего двигать руками и ногами и др.) служит признаком фибрилляции сердца. В этих случаях необходимо продолжать делать искусственное дыхание и массаж сердца пострадавшему до передачи его медицинскому персоналу.

Сердечно-легочная реанимация

<p style="text-align: center;">Искусственное дыхание</p>  <p>Если, несмотря на восстановленные проходимости дыхательных путей, самостоятельное дыхание отсутствует или чрезвычайно ослаблено, необходимо приступить к проведению искусственного дыхания.</p> <p>Искусственное дыхание выполняется по методу «изо рта в рот» или «изо рта в нос». Это метод основан на том, что выдыхаемый спастическим воздухом содержит до 18% кислорода, который поступает в кровь пострадавшего.</p> <p style="text-align: center;">Техника выполнения</p> <p>Заранее на голову пострадавшего или подобранные другим человеком на его лобную часть очки. При проведении закрытого непрямой массаж сердца и искусственного дыхания, выполняются в порядке: Сначала в рот. Затем изо рта пострадавшего и энергично выдыхает до начала надутия и него грудной клетки. Снимают нос. Выдыхают нос. В это время пострадавший делает самостоятельный дыхательный выдох.</p> <p><small>*Частота вдохов должна быть 8-12 раз в минуту (полезен метод 3х5 секунд).</small></p> <p><small>После двух первых вдохов прижмите пальцы на сонной артерии. При его отсутствии приступайте к грудному массажу, или непрямому массажу сердца.</small></p> <p style="text-align: center;">Основные ошибки во время проведения искусственного дыхания</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Отсутствие герметичности между ртом пострадавшего и ртом спасателя (неплотное прилегание). 2. Недостаточно зажат нос пострадавшего - происходит утечка воздуха через нос. 3. Недостаточно запрокинуты голову пострадавшего. 	<p style="text-align: center;">Закрытый (непрямой) массаж сердца</p>  <ol style="list-style-type: none"> 1. Оказывающий помощь кладет ладонь правой руки на нижнюю треть грудины (два пальца выше межреберного пространства), а ладонь второй (рабочей) руки сверху. 2. Пальцы обеих рук приподняты. Руки опираются в локтевых суставах. 3. Надавливание осуществляется в основном собственными руками. 4. При надавливании грудная клетка человека сдвигается к позвоночнику на 4-5 см. <p>При надавливании эти условия руки спасателя быстро устают и массажи становятся малоэффективными. Критерием эффективности является восстановление пульса на сонной артерии.</p> <p><small>Детям до 1 года проводят надгрудный массаж (грудь), подросткам - одной рукой.</small></p>
--	---

Практическое задание

Проведение сердечно-легочной реанимации

Операции:

1. При помощи тренажера-манекена отработать проведение непрямого массажа сердца и искусственного дыхания.

На этом этапе профессиональной пробы преподаватель предлагает учащимся, используя полученные знания, выполнить самостоятельно практические задания.

Во время выполнения этого задания преподаватель следит за правильностью выполнения обязанностей проводника и соблюдением правил техники безопасности, правильным использованием полученных знаний, соблюдением безопасных приемов работы.

По окончании работы преподаватель предлагает учащимся самим оценить свою работу, выявить наличие определенных качеств, необходимых для успешного выполнения этого этапа профессиональной пробы, затем учащиеся выставляют себе оценки в дневники самонаблюдения.

Критерии успешного выполнения задания: все пункты практического задания выполнены технически правильно, с соблюдением правил техники безопасности.

Во время подведения итогов еще раз обращаем внимание обучающихся на то, где применяются полученные ими на уроке знания, умения и навыки, необходимость этих знаний и умений при дальнейшем обучении профессии и в обыденной жизни. Объясняем основные ошибки и способы их избегания в дальнейшем, при выполнении более сложных заданий.

Таблица определения результатов (дневник наблюдения самоконтроля)

Этапы	«Да» Баллы	«Нет» Баллы
1 этап: соответствие профессии «проводник» по итогам теста		
2 этап: первая профессиональная проба Понравилось/ не понравилось		
3 этап: вторая и третья профессиональная проба Понравилось/ не понравилось		
4 этап: третья профессиональная проба Понравилось/ не понравилось		
Подведение итогов		

Затем преподаватель задает вопросы для рефлексии учащихся:

- Какую цель ставили в начале нашего мероприятия?
- Удалось ли нам достичь этой цели?
- Какие стороны работы проводника вам показались увлекательными, романтическими? А какие очень трудными?

Комплекты постельного белья	Наволочка, 2 простыни, полотенце	2	1
манекен-тренажер взрослого пострадавшего для отработки приемов сердечно-легочной реанимации (голова, туловище, конечности) с беспроводным планшетным компьютером и настенным анатомическим табло	работа от сети 220 В; наличие функции "Виртуальный учитель"; работа по беспроводному каналу связи; планшетный компьютер с предустановленным мультимедийным программным обеспечением.	1	1