



## ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА для оценки квалификации

### **Специалист по разработке и внедрению передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиrow метрополитена (5-й уровень квалификации)**

Пример оценочного средства разработан в рамках выполнения п.1.1.2 проекта Комплекса мероприятий по развитию механизма независимой оценки квалификации, а также по осуществлению функций базового центра профессиональной подготовки, переподготовки и повышения квалификации рабочих кадров.

**1. Наименование квалификации и уровень квалификации**

Специалист по разработке и внедрению передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена (5-й уровень квалификации)

**2. Номер квалификации**

17.12400.03

**3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации (далее – требования к квалификации)**

Профессиональный стандарт «Работник пассажирских сервисов метрополитена», код 17.124. Утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 09.03.2022 № 108н. Зарегистрирован 08.04.2022, № 68134

**4. Вид профессиональной деятельности**

Обеспечение удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями

**5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена**

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
С/01.05 Выявление, сбор и систематизация информации о потребностях пассажиров метрополитена		
Способы доставки информации пассажирам метрополитена	1 балл - за правильное решение задания; 0 баллов - за неправильное решение задания	Задания: - с выбором ответа № 1, 2, 3, 4
Услуги, предоставляемые пассажирам метрополитена	1 балл - за правильное решение задания; 0 баллов - за неправильное решение задания	Задания: - с выбором ответа № 5

**Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:**

Количество заданий с выбором ответа: 5;

Количество заданий на установление соответствия: 0;

Время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 15 минут.

Теоретический экзамен проходит в форме тестирования. Тест формируется из случайно подбираемых заданий из базы вопросов в соответствии со спецификацией и содержит 5 заданий.

## 6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
<p><b>Трудовые функции:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Выявление, сбор и систематизация информации о потребностях пассажиров метрополитена (С/01.5).</li> </ul> <p><b>Трудовые действия:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Оценка актуальности информации, предоставляемой пассажирам метрополитена;</li> <li>– Оценка способов доставки информации пассажирам метрополитена;</li> <li>– Оценка качества услуг, предоставляемых пассажирам метрополитена;</li> <li>– Выявление потребительских предпочтений пассажиров метрополитена;</li> <li>– Взаимодействие с транспортными организациями города по вопросам обслуживания пассажиров;</li> <li>– Подготовка предложений по улучшению существующих и вводу новых услуг метрополитена.</li> </ul> <p><b>Умения:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Осуществлять сбор информации;</li> <li>– Анализировать информацию;</li> <li>– Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде;</li> <li>– Оценивать актуальность информации, предоставляемой пассажирам метрополитена;</li> <li>– Оценивать качество услуг, предоставляемых пассажирам метрополитена;</li> <li>– Выявлять потребительские предпочтения пассажиров метрополитена;</li> <li>– Осуществлять деловые коммуникации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;</li> <li>– Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей;</li> <li>– Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей.</li> </ul>	-	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий № 1

### Общая информация по структуре заданий для практического этапа профессионального экзамена:

Количество заданий: 1;

Время выполнения задания практического этапа экзамена: 60 минут;

Практический этап экзамена формируется из случайно подбираемого задания и содержит одно задание.

## **7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий**

### **7.1. Материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:**

7.1.1. Наличие материально-технического обеспечения деятельности в области независимой оценки квалификации, оборудование помещений в соответствии с государственными и местными нормами и требованиями, федеральными государственными требованиями. Помещение - соответствует санитарным нормам для помещений с компьютерным оборудованием.

7.1.2. Наличие на праве собственности или ином законном основании помещения, необходимого для осуществления деятельности в области независимой оценки квалификаций по квалификации – Специалист по разработке и внедрению передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена (5-й уровень квалификации): помещение с рабочим местом соискателя (компьютерный стол, стул), оснащенное компьютером с программным обеспечением, соответствующим требованиям к установке и использованию Программно-аппаратного (Программно-методического) комплекса для проведения независимой оценки квалификаций. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном).

7.1.3. Наличие в помещении информационных стендов с информационными материалами о системе независимой оценки квалификаций и деятельности центра оценки квалификаций. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации посетителями.

7.1.4. Наличие рабочих мест работников центра оценки квалификаций, оборудованных персональными компьютерами. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном) и информационно-телекоммуникационным сетям.

7.1.5. Ограничение доступа к сети Интернет для соискателей. Доступ предоставляется только в целях доступа к Программно-аппаратному (Программно-методическому) комплексу.

7.1.6. Наличие на рабочем месте соискателя:

- бумаги формата А4 для записей;
- синей шариковой (гелевой) ручки.

7.1.7. Наличие профессионального стандарта «Работник пассажирских сервисов метрополитена» и других документов, входящих в состав рекомендуемых нормативных документов.

7.1.8. Наличие питьевой воды.

### **7.2. Материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:**

7.2.1. Наличие материально-технического обеспечения деятельности в области независимой оценки квалификации, оборудование помещений в соответствии с государственными и местными нормами и требованиями, федеральными государственными требованиями.

7.2.2. Наличие на праве собственности или ином законном основании помещения, необходимого для осуществления деятельности в области независимой оценки квалификации по квалификации – Специалист по разработке и внедрению передовых

технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена (5-й уровень квалификации): помещение с рабочим местом соискателя (компьютерный стол, стул), оснащенное компьютером с программным обеспечением, соответствующим требованиям к установке и использованию Программно-аппаратного (Программно-методического) комплекса для проведения независимой оценки квалификаций. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном).

7.2.3. Наличие в помещении информационных стендов с информационными материалами о системе независимой оценки квалификаций и деятельности центра оценки квалификаций. Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации посетителями.

7.2.4. Наличие рабочих мест работников центра оценки квалификаций, оборудованных персональными компьютерами. Технические характеристики не ниже:

- операционная система: Windows 7 professional; Пакет приложений Microsoft Office 2010;
- установленный браузер Google Chrome, «Internet Explorer 8.0»; Adobe Acrobat;
- персональные компьютеры имеют доступ к оргтехнике (принтер, мультимедиа-проектор с экраном) и информационно-телекоммуникационным сетям.

7.2.5. Ограничение доступа к сети Интернет для соискателей. Доступ предоставляется только в целях доступа к Программно-аппаратному (Программно-методическому) комплексу.

7.2.6. Наличие на рабочем месте соискателя:

- бумаги формата А4 для записей;
- синей шариковой (гелевой) ручки.

7.2.7. Наличие профессионального стандарта «Работник пассажирских сервисов метрополитена» и других документов, входящих в состав рекомендуемых нормативных документов.

7.2.8. Наличие питьевой воды.

## **8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий**

8.1. Профессиональный экзамен проводится экспертной комиссией центра оценки квалификации (далее – комиссия), в состав которой входит не менее трех экспертов. Комиссия должна состоять из:

- председателя экспертной комиссии, аттестованного в качестве эксперта по оценке квалификаций Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта, для которого работа в центре оценки квалификаций является основной;
- эксперта по оценке квалификаций, аттестованного в установленном порядке Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта;
- технического эксперта, аттестованного в установленном порядке Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта, для которого работа в центре оценки квалификаций является основной.

8.2. Наличие у экспертов высшего или среднего профессионального образования;

8.3. Наличие у экспертов по оценке квалификаций опыта работы не менее 3 лет в области городского пассажирского транспорта по квалификации не ниже оцениваемой.

8.4. Наличие у экспертов по оценке квалификаций дополнительного профессионального образования по программам повышения квалификации или профессиональной переподготовки в области городского пассажирского транспорта. Перечень организаций, осуществляющих дополнительное профессиональное образование по программам повышения квалификации или профессиональной переподготовки

в области городского пассажирского транспорта, утверждается Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта.

8.5. Наличие у экспертов по оценке квалификаций документального подтверждения прохождения программы дополнительного образования по программам, обеспечивающим освоение:

**Знаний:**

- нормативных правовых актов в области независимой оценки квалификаций и особенностей их применения при проведении профессионального экзамена;
- нормативных правовых актов, регулирующих вид профессиональной деятельности: Обеспечение удобства и доступности услуг по обслуживанию пассажиров метрополитена, в том числе граждан с ограниченными возможностями и квалификацию - Специалист по разработке и внедрению передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена (5-й уровень квалификации);
- методов оценки квалификаций, определенных и утвержденных в оценочном средстве Советом по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта;
- требований к порядку проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документированию результатов оценки;
- порядка работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа).

**Умений:**

- применять оценочные средства;
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
- принимать экспертные решения по оценке квалификаций на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации.

8.6. Подтверждение экспертами по оценке квалификаций (по требованию Совета по профессиональным квалификациям городского пассажирского транспорта) квалификации путем прохождения оценки, проводимой экспертной комиссией Совета.

8.7. Отсутствие ситуации конфликта интересов в отношении конкретных соискателей, которая могла бы повлиять на принимаемые экспертной комиссией решения. Конфликт интересов представляет собой ситуацию, при которой личная заинтересованность (прямая или косвенная) экспертов влияет или может повлиять на надлежащее исполнение ими должностных обязанностей и при которой возникает или может возникнуть противоречие между личной заинтересованностью эксперта и правами, законными интересами соискателя и/или организации, способное привести к причинению вреда их правам и законным интересам.

## **9. Требования к безопасности проведения оценочных мероприятий**

9.1. Проведение обязательного инструктажа должно быть зафиксировано в журнале вводных инструктажей под подпись соискателя руководителем центра оценки квалификации либо уполномоченным им лицом для экспертов и соискателей по вопросам:

- безопасной работы с компьютером;
- информирования об аварийных выходах и плане эвакуации из помещения, где проводится профессиональный экзамен.

9.2. Наличие условий для охраны здоровья соискателей:

- обеспечение безопасности соискателей во время пребывания в организации, осуществляющей независимую оценку квалификаций;

- в помещениях для ожидания оценочного мероприятия оборудуются места (помещения), имеющие стулья, столы (стойки) для возможности оформления документов. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в помещении.

9.3. Наличие у центра независимой оценки квалификаций специальных условий для прохождения профессионального экзамена соискателями с ограниченными возможностями здоровья. Для обслуживания инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивается беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок. Столы для обслуживания инвалидов размещаются в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим гражданам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается соответствующая помощь.

9.4. Наличие в помещении, где проводятся оценочные мероприятия: системы кондиционирования воздуха; противопожарной системы и средств пожаротушения; системы охраны; туалета; гардероба.

## **10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена**

**1. Какие указатели обязан разместить перевозчик на межстанционных переходах метрополитена в соответствии с Типовыми правилами пользования метрополитеном?**

**(Выберите 1 вариант ответа):**

- А) Указатели пути следования пассажиров метрополитена по межстанционному переходу к станциям.
- Б) Указатели пути к размещению устройств для связи пассажиров метрополитена с работниками перевозчика.
- В) Указатели пути к размещению информации о стоимости провоза ручной клади сверх установленных норм.
- Г) Указатели пути к размещению информации о стоимости проезда в метрополитене, а также о видах, сроках действия и стоимости проездных документов длительного пользования.
- Д) Указатели пути к размещению информационных стоек.

**2. Какие указатели обязан разместить перевозчик на станциях метрополитена в соответствии с Типовыми правилами пользования метрополитеном?**

**(Выберите 3 варианта ответа):**

- А) Указатели с наименованием станции метрополитена.
- Б) Указатели направлений и номеров выходов со станции метрополитена к элементам планировочной структуры и улично-дорожной сети.
- В) Указатели переходов на другие станции и линии метрополитена с их наименованиями или обозначениями.
- Г) Указатели пути следования пассажиров метрополитена по межстанционному переходу к станциям.
- Д) Указатели размещения устройств для связи пассажиров метрополитена с работниками перевозчика.

**3. Какое информирование (звуковое или звуковое и визуальное) должен обеспечить перевозчик в вагонах подвижного состава метрополитена в соответствии с Типовыми правилами пользования метрополитеном?**

**(Выберите 3 варианта ответа):**

- А) Информирование о наименовании станции метрополитена, на которую прибывает поезд.
- Б) Информирование о возможности перехода на другие станции и линии метрополитена.
- В) Информирование о стоимости провоза ручной клади сверх установленных норм.
- Г) Информирование о наименовании следующей станции на маршруте (за исключением случая прибытия поезда на конечную станцию маршрута) и возможном переходе на другие станции метрополитена.
- Д) Информирование о стоимости проезда в метрополитене, а также о видах, сроках действия и стоимости проездных документов длительного пользования.

**4. Какой язык используется перевозчиком с целью дублирования звукового и визуального информирования пассажиров метрополитена в соответствии с Типовыми правилами пользования метрополитеном?**

**(Выберите 1 вариант ответа):**

- А) Английский язык.
- Б) Немецкий язык.
- В) Французский язык.
- Г) Испанский язык.
- Д) Китайский язык.

**5. Каким лицам не оказываются услуги по перевозке и провозу ручной клади в соответствии с Типовыми правилами пользования метрополитеном?**

**(Выберите 3 варианта ответа):**

- А) Лицам, не предъявившим при проверке в пропускном пункте по требованию контролера действительный проездной документ (за исключением жетонов).
- Б) Лицам, не предъявившим при проверке в пропускном пункте по требованию контролера документ, подтверждающий право на бесплатный или льготный проезд.
- В) Лицам в состоянии алкогольного опьянения.
- Г) Лицам, не предоставившим контролеру карту с электронным носителем информации либо иной электронный носитель информации - в случае использования проездного документа, часть или все реквизиты которого оформлены в электронном виде.
- Д) Лицам, реализующим право бесплатного или льготного проезда.

**11. Задания для практического этапа профессионального экзамена**

**Задание № 1.**

**Трудовые функции:**

- Выявление, сбор и систематизация информации о потребностях пассажиров метрополитена (С/01.5).

**Трудовые действия:**

- Оценка актуальности информации, предоставляемой пассажирам метрополитена;
- Оценка способов доставки информации пассажирам метрополитена;
- Оценка качества услуг, предоставляемых пассажирам метрополитена;
- Выявление потребительских предпочтений пассажиров метрополитена;
- Взаимодействие с транспортными организациями города по вопросам обслуживания пассажиров;
- Подготовка предложений по улучшению существующих и вводу новых услуг метрополитена.

**Умения:**

- Осуществлять сбор информации;

- Анализировать информацию;
- Вести отчетную документацию, в том числе в электронном виде;
- Оценивать актуальность информации, предоставляемой пассажирам метрополитена;
- Оценивать качество услуг, предоставляемых пассажирам метрополитена;
- Выявлять потребительские предпочтения пассажиров метрополитена;
- Осуществлять деловые коммуникации, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- Пользоваться компьютерной техникой с установленными программами, необходимыми для выполнения трудовых обязанностей;
- Применять нормы деловой этики при выполнении трудовых обязанностей.

**Задание:**

1. Перечислить имеющиеся способы доставки информации пассажирам метрополитена.
2. Оценить актуальность информации и способов её доставки пассажирам метрополитена. Выявить недостатки.
3. Подготовить предложения по улучшению существующих способов доставки информации пассажирам метрополитена.

**Условия выполнения задания:**

В 1-м пункте задания должно быть названо минимум 4 способа доставки информации пассажирам метрополитена.

Во 2-м пункте задания должно быть выявлено минимум 2 недостатка актуальности информации и способов её доставки пассажирам метрополитена.

В 3-м пункте должны быть подготовлены предложения по улучшению существующих способов доставки информации пассажирам метрополитена минимум в 2-х вариантах.

**Место выполнения задания:**

Реальные или модельные условия, позволяющие оценить вышеуказанные необходимые умения соискателя.

**Максимальное время выполнения задания:**

60 минут.

**12. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации**

Результаты теоретической части профессионального экзамена обрабатываются экспертами по оценке квалификаций центра оценки квалификаций или ПМК «Оценка квалификаций» в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена.

Результаты практической части профессионального экзамена обрабатываются экспертами по оценке квалификаций центра оценки квалификаций или ПМК «Оценка квалификаций» в соответствии с критериями оценки (ключи к заданиям) и правилами обработки результатов практического этапа профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Специалист по разработке и внедрению передовых технологий и прогрессивных форм обслуживания пассажиров метрополитена (5-й уровень квалификации)» принимается при условии прохождения теоретического и практического этапа профессионального экзамена.

**13. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии):**

1. Трудовой кодекс Российской Федерации;
2. Приказ Министерства транспорта РФ от 26 октября 2018 г. № 386 «Об утверждении Типовых правил пользования метрополитеном»;
3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 13 октября 2020 г. № 721н «Об утверждении Правил по охране труда при проведении работ в метрополитене»;
4. Федеральный закон от 22 июля 2008 г. № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».