

**АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО  
«Алтай - Пригород»**

СОГЛАСОВАНО

Председатель ППО  
АО «Алтай - Пригород»

 А.Н. Соловьева

«01» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
АО «Алтай - Пригород»

 Д.Н. Коровин

«01» августа 2025 г.

**Основная программа повышения квалификации –  
«Особенности обслуживания маломобильных граждан»**

Барнаул

СОГЛАСОВАНО

Заместитель генерального директора  
по пассажирским перевозкам

О.Н. Андреева

Главный инженер

Р.В. Орлов

Начальник отдела  
по управлению персоналом

О.В. Шибких

Three handwritten signatures in blue ink are present. The largest signature is on the left, the middle one is smaller and positioned above the right one, and the smallest is on the right.

## 1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**Цели освоения дисциплины:** Формирование компетенций, позволяющих успешно работать в сфере, связанной с обслуживанием инвалидов и маломобильных групп населения (МГН). Научить использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах при работе с маломобильными группами населения. Полученные практические навыки осваивающих данную учебную дисциплину являются универсальными, что позволяет применить их в работе в разных организациях.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

В результате освоения ОП обучающийся должен овладеть следующими результатами обучения по дисциплине (модулю):

**Знать:** требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно-правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды; участников процесса формирования доступной среды на федеральном, региональном и локальных уровнях; способы общения и взаимодействия с людьми с разными видами инвалидности; психологические особенности разных категорий маломобильных групп населения (МГН); потребности в ситуационной помощи разных категорий МГН; стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды.

**Уметь:** применять в профессиональной работе с МГН требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно-правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды; организовывать работу участников процесса формирования доступной среды на уровне организации; соблюдать нормы этики при взаимодействии с МГН при оказании ситуационной помощи; учитывать психологические особенности разных категорий МГН; соблюдать стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды.

**Владеть:** навыками взаимодействия с участниками процесса формирования доступной среды; навыками взаимодействия с разными категориями МГН при оказании ситуационной помощи; навыками учета потребностей МГН в ситуационной помощи.

### 3. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

#### 3.1. Объем дисциплины и виды учебной работы

##### А) Объем дисциплины для **очной** формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов
1		2
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>		
Аудиторные занятия (всего)		20
В том числе:		
Лекции (Л)		8
Практические занятия (ПЗ), семинары(С)		12
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>		<b>4</b>
<b>ИТОГО общая трудоемкость:</b>	<b>часов</b>	<b>24</b>
	<b>зачётных единиц</b>	<b>2</b>

##### Б) Объем дисциплины для **очной - заочной** формы обучения

Вид учебной работы		Всего часов
1		2
<b>Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) (всего)</b>		
Аудиторные занятия (всего)		12
В том числе:		
Лекции (Л)		8
Практические занятия (ПЗ), семинары (С)		4
<b>Самостоятельная работа (СР)</b>		<b>12</b>
<b>ИТОГО общая трудоемкость:</b>	<b>часов</b>	<b>24</b>
	<b>зачётных единиц</b>	<b>2</b>

### 3.2. Содержание учебной дисциплины

#### 3.2.1. Разделы дисциплины, виды учебной деятельности

А) для очной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела (формулировки изучаемых вопросов)	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Понятие «инвалидность» и «маломобильность», виды барьеров и потребность в помощи отдельных маломобильных групп населения.	0,5	1	0,5	2
2	Требования нормативно - правовых документов об особенностях обслуживания маломобильных групп населения.	0,5	2	0,5	3
3	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением слуха.	1	2	0,5	3,5
4	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки — поводыря.	1,5	2	0,5	4
5	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением работы опорно - двигательного аппарата, в том числе использующим кресло - коляску.	1,5	2	0,5	4
6	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением интеллекта, внешности, психическими заболеваниями.	1,5	1	0,5	3
7	Функционально - технические требования к доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения.	0,5	1	0,5	2
8	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание ситуационной помощи. Разрешение конфликтных ситуаций при работе с МГН.	1	1	0,5	2,5
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>4</b>	<b>24</b>

Б) для очной - заочной формы обучения

№ п/п	Наименование раздела (формулировки изучаемых вопросов)	Л	ПЗ	СРС	Всего
1	Понятие «инвалидность» и «маломобильность», виды барьеров и потребность в помощи отдельных маломобильных групп населения.	1	0,5	1	2,5
2	Требования нормативно – правовых документов об особенностях обслуживания маломобильных групп населения.	1	0,5	2	3,5
3	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением слуха.	1	0,5	2	3,5
4	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки — поводыря.	1	0,5	2	3,5
5	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением работы опорно - двигательного аппарата, в том числе использующим кресло - коляску.	1	0,5	2	3,5
6	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением интеллекта, внешности, психическими заболеваниями.	1	0,5	1	2,5
7	Функционально - технические требования к доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения.	1	0,5	1	2,5
8	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание ситуационной помощи. Разрешение конфликтных ситуаций при работе с МГН.	1	0,5	1	2,5
	<b>Итого</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>24</b>

### 3.2.2. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам)

№	Наименование раздела дисциплины	Содержание
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1	Понятие «инвалидность» и «маломобильность»	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие инвалидности. Модели инвалидности;</li> <li>2. Классификация групп и категорий инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп инвалидов;</li> <li>3. Определение маломобильности. Категории маломобильных групп населения (МГН);</li> <li>4. Виды барьеров для МГН.</li> </ol>
2	Требования нормативно-правовых документов об особенностях обслуживания маломобильных групп населения	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Международные документы, регламентирующие права инвалидов. Основные положения и принципы Конвенции о правах инвалидов по обеспечению прав инвалидов на доступные объекты и услуги пассажирского транспорта;</li> <li>2. Федеральные нормативно - правовые документы, регламентирующие организацию доступной среды в Российской Федерации. Требования Федеральных законов № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», № 419-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов (вступающий в силу с 1 января 2016г), № 46-ФЗ О ратификации Конвенции о правах инвалидов. Государственная программа РФ «Доступная среда»;</li> <li>3. Региональные документы, регламентирующие, организацию доступной среды;</li> <li>4. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров в документах ОАО «РЖД».</li> </ol>
3	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Принципы этики и культуры межличностного общения. Этика и фразеология общения с инвалидами;</li> <li>2. Социально - психологический анализ общения. Принципы этики и культуры межличностного общения;</li> <li>3. Этика и культура общения с инвалидами. Формы взаимодействия с маломобильными пассажирами и инвалидами. Формирование устойчивого и уверенного поведения работников пассажирского комплекса при общении с маломобильными пассажирами и инвалидами.</li> </ol>
4	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки-поводыря	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификация инвалидов по зрению;</li> <li>2. Особенности обслуживания пассажиров - инвалидов с нарушением зрения, офтальмо - эргономические рекомендации, порядок сопровождения слепых и слабовидящих, в том числе с собакой — поводырем;</li> <li>3. Требования документов ОАО РЖД по работе с пассажирами с нарушением зрения;</li> <li>4. Требования к созданию доступной среды для пассажиров с нарушением зрения.</li> </ol>
5	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением работы опорно - двигательного аппарата, в том числе использующим кресло-коляску	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Классификации пассажиров с нарушением опорно - двигательного аппарата;</li> <li>2. Психологические аспекты, правила этикета, общения с пассажиром, использующим для передвижения инвалидную коляску;</li> <li>3. Специфика сопровождения людей с нарушением ОДА;</li> <li>4. Требования к созданию доступной среды для пассажиров с нарушением ОДА.</li> </ol>
6	Психологические	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Понятие и виды нарушения интеллекта. Особенности взаимодействия с</li> </ol>

	аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением интеллекта, внешности, психическими заболеваниями.	пассажирами с нарушением интеллекта и нарушением мозговой деятельности; 2. Понятие и виды психических заболеваний. Признаки людей с психическими заболеваниями. Требования к взаимодействию с людьми с психическими заболеваниями; 3. Требования к взаимодействию с людьми с нарушением внешности.
7	Функционально-технические требования к доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения	1. Понятийный аппарат «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», «разумное приспособление», «универсальный дизайн»; 2. Проектные решения по приспособлению объектов пассажирской инфраструктуры для маломобильных пассажиров и инвалидов. СП-59; 3. Требования к земельным участкам для МГН; 4. Организация стоянок,(парковок) транспортных средств инвалидов; 5. Благоустройство и места отдыха МГН.
8	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание ситуационной помощи. Разрешение конфликтных ситуаций при работе с МГН	1. Виды нестандартных ситуаций у пассажиров с разными видами инвалидности; 2. Обеспечение безопасности человека при организации доступной среды и оказании услуги маломобильным гражданам; 3. Профессиональные действия работников при возникновении нестандартных ситуаций; 4. Обеспечение у пострадавшего чувства безопасности и контроля над ситуацией.
<i>Темы практических/семинарских занятий</i>		
1	Потребность в помощи отдельных маломобильных групп населения	Определение барьеров для каждой группы инвалидов :по зрению, по слуху, по опорно - двигательному аппарату, перемещающихся на креслах-колясках, нуждающихся в получении информации и перемещении при осуществлении пассажирской перевозки. Определение помощи в которой нуждаются разные категории МГН.
2	Модель взаимодействия и кооперации участников процесса формирования доступной среды для инвалидов на транспорте	Права инвалидов на доступ к объектам и услугам и на получение «ситуационной помощи». Ответственность должностных и юридических лиц за нарушения, связанные с обслуживанием МГН и инвалидов за причиненный им вред при оказании услуг Судебная практика. Анализ представлений прокуратуры в сфере защиты прав инвалидов и пути их решения. Компенсация морального вреда. Права общественных организаций инвалидов по защите прав инвалидов на доступные услуги и объекты. Ответственность организаций и персонала за обеспечение доступа инвалидов к объектам и услугам. Участники процесса организации доступной среды для инвалидов и МГН. Модель взаимодействия органов исполнительной власти, организаций, общественных организаций инвалидов по формированию доступной среды для инвалидов Состав участников процесса организации доступной среды. Функции участников: органов исполнительной власти по координации работ обеспечения доступности пассажирских перевозок; общественных организаций инвалидов по защите прав инвалидов на доступные услуги. Регламент взаимодействия центра содействия мобильности ОАО "РЖД" с участниками перевозочного процесса при обслуживании маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте.
3	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением слуха	Классификация инвалидов по слуху. Особенности обслуживания пассажиров - инвалидов с нарушением слуха, при ограничении способности к общению и межличностному взаимодействию. Вербальные и невербальные средства общения. Специфика вербального общения с инвалидами по слуху. Невербальное общение с инвалидами. Порядок и специфика общения и сопровождения пассажиров с нарушением слуха. Правила взаимодействия с пассажиром с нарушением речи. Требования к созданию доступной среды для пассажиров с нарушением слуха.

4	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки-поводыря	Тренинг «Особенности обслуживания пассажиров - инвалидов с нарушением зрения, офтальмо -эргонимические рекомендации ,порядок сопровождения слепых и слабовидящих, в том числе с собакой – поводырем». Групповое задание «Разработка чек - листа по работе с людьми с нарушением зрения».
5	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением работы опорно - двигательного аппарата, в том числе использующим кресло-коляску	Тренинг «Особенности обслуживания пассажиров с нарушением опорно-двигательного аппарата». Групповое задание «Разработка инструкции по работе с людьми с нарушением опорно - двигательного аппарата».
6	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением интеллекта, внешности, психическими заболеваниями	Классификации инвалидов с нарушением интеллекта. Особенности сопровождения и общения с пассажирами с нарушением интеллекта. Вербальные и невербальные средства общения. Специфика вербального общения с инвалидами с умственным расстройством. Навыки совладающего поведения с людьми с нарушением внешности.
7	Функционально-технические требования к доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения	Методика оценки доступности для МГН объектов и услуг. Методика проведения паспортизации доступности для МГН объектов и услуг.
8	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание ситуационной помощи. Разрешение конфликтных ситуаций при работе с МГН	Проведение инструктажа ответственным работником. Технологии разрешения конфликтных ситуаций при работе с МГН.
<i>Содержание практической подготовки (для очной - заочной формы обучения)</i>		
1	Потребность в помощи отдельных маломобильных групп населения	Решение тестов и практических заданий.
2	Модель взаимодействия и кооперации участников процесса формирования доступной среды для инвалидов на транспорте	Решение тестов и практических заданий.
3	Психологические аспекты, правила	Решение тестов и практических заданий.

	этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением слуха	
4	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки-поводыря	Решение тестов и практических заданий.
5	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением работы опорно - двигательного аппарата, в том числе использующим кресло-коляску	Решение тестов и практических заданий.
6	Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением интеллекта, внешности, психическими заболеваниями	Решение тестов и практических заданий.
7	Функционально-технические требования к доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения	Решение тестов и практических заданий.
8	Действия в нестандартных ситуациях. Оказание ситуационной помощи. Разрешение конфликтных ситуаций при работе с МГН	Решение тестов и практических заданий.

#### 4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

##### 4.1. Перечень компетенций с указанием результатов обучения по дисциплине, соотнесенные с индикаторами достижения компетенций:

Табл. 6.1.1

Код компетенции	Наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-9	Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах	УК-9.1 Умение применять в профессиональной сфере требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно-правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды.	<b>Знать:</b> требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно - правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды <b>Уметь:</b> применять в профессиональной работе с МГН требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно - правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды.
		УК-9.2 Взаимодействие и кооперация с участниками процесса формирования доступной среды.	<b>Знать:</b> участников процесса формирования доступной среды на федеральном, региональном и локальных уровнях; <b>Уметь:</b> организовывать работу участников процесса формирования доступной среды на уровне организации; <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с участниками процесса формирования доступной среды.
		УК-9.3 Выбор способов общения и взаимодействия с людьми с разными видами инвалидности, соблюдение этики взаимодействия при оказании ситуационной помощи.	<b>Знать:</b> способы общения и взаимодействия с людьми с разными видами инвалидности; <b>Уметь:</b> соблюдать нормы этики при взаимодействии с МГН при оказании ситуационной помощи; <b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с разными категориями МГН при оказании ситуационной помощи.
		УК-9.4 Учет психологических особенностей, потребностей в ситуационной помощи людей с разными видами инвалидности.	<b>Знать:</b> психологические особенности разных категорий МГН потребности в ситуационной помощи разных категорий МГН; <b>Уметь:</b> учитывать психологические особенности разных категорий МГН; <b>Владеть:</b> навыками учета потребностей МГН в ситуационной помощи.
УК-9.5		Соблюдение стандартов качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды.	<b>Знать:</b> стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды; <b>Уметь:</b> соблюдать стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды.

Результаты обучения по дисциплине определяются оценочными средствами. Описание критериев и процедуры оценивания находится в п. 6.3 Методические материалы.

Табл. 6.1.2

<b>Результаты обучения по дисциплине</b>	<b>Оценочные средства</b>
<b>Знать:</b> требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно - правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды.	Тест, зачет
<b>Знать:</b> участников процесса формирования доступной среды на федеральном, региональном и локальных уровнях.	Тест, зачет
<b>Знать:</b> способы общения и взаимодействия с людьми с разными видами инвалидности.	Тест, зачет
<b>Знать:</b> психологические особенности разных категорий МГН; потребности в ситуационной помощи разных категорий МГН.	Тест, зачет
<b>Знать:</b> стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды.	Тест,
<b>Уметь:</b> применять в профессиональной работе с МГН требования международных, федеральных, региональных и локальных нормативно-правовых актов, регламентирующих организацию доступной среды.	ПЗ №1, зачет
<b>Уметь:</b> организовывать работу участников процесса формирования доступной среды на уровне организации.	ПЗ №1, зачет
<b>Уметь:</b> соблюдать нормы этики при взаимодействии с МГН при оказании ситуационной помощи.	ПЗ №2,зачет
<b>Уметь:</b> учитывать психологические особенности разных категорий МГН.	ПЗ №3,4,зачет
<b>Уметь:</b> соблюдать стандарты качества доступности объектов и услуг для маломобильных групп населения при организации доступной среды.	ПЗ №5,зачет
<b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с участниками процесса формирования доступной среды.	ПЗ №1,зачет
<b>Владеть:</b> навыками взаимодействия с разными категориями МГН при оказании ситуационной помощи.	ПЗ №2,3,4,зачет
<b>Владеть:</b> навыками учета потребностей МГН в ситуационной помощи.	ПЗ №2,3,4,6,зачет

## 4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы

### 6.2.1 Зачет

#### *Вопросы к зачету*

1. Понятие инвалидности. Модели инвалидности.
2. Классификация групп и категорий инвалидов, определения скрытых и явных признаков инвалидности. Потребности разных групп инвалидов.
3. Определение маломобильности. Категории маломобильных групп населения (МГН).
4. Виды барьеров для МГН.
5. Международные документы, регламентирующие права инвалидов.
6. Федеральные нормативно - правовые документы, регламентирующие организацию доступной среды в Российской Федерации.
7. Региональные документы, регламентирующие, организацию доступной среды.

8. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров в документах ОАО «РЖД».
9. Принципы этики и культуры межличностного общения. Этика и фразеология общения с инвалидами.
10. Социально - психологический анализ общения. Принципы этики и культуры межличностного общения.
11. Этика и культура общения с инвалидами.
12. Классификация инвалидов по зрению.
13. Особенности обслуживания пассажиров - инвалидов с нарушением зрения, офтальмо-эргономические рекомендации, порядок сопровождения слепых и слабовидящих, в том числе с собакой - поводырем.
14. Требования документов ОАО «РЖД» по работе с пассажирами с нарушением зрения.
15. Требования к созданию доступной среды для пассажиров с нарушением зрения.
16. Классификации пассажиров с нарушением опорно - двигательного аппарата.
17. Психологические аспекты, правила этикета, общения с пассажиром, использующим для передвижения инвалидную коляску.
18. Специфика сопровождения людей с нарушением ОДА.
19. Требования к созданию доступной среды для пассажиров с нарушением ОДА.
20. Понятие и виды нарушения интеллекта. Особенности взаимодействия с пассажирами с нарушением интеллекта и нарушением мозговой деятельности.
21. Понятие и виды психических заболеваний. Признаки людей с психическими заболеваниями. Требования к взаимодействию с людьми с психическими заболеваниями.
22. Требования к взаимодействию с людьми с нарушением внешности.
23. Понятийный аппарат «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», «разумное приспособление», «универсальный дизайн».
24. Проектные решения по приспособлению объектов пассажирской инфраструктуры для маломобильных пассажиров и инвалидов. СП-59.
25. Требования к земельным участкам для МГН.
26. Организация стоянок, (парковок) транспортных средств инвалидов.
27. Благоустройство и места отдыха МГН.
28. Виды нестандартных ситуаций у пассажиров с разными видами инвалидности.
29. Обеспечение безопасности человека при организации доступной среды и оказании услуги маломобильным гражданам.
30. Профессиональные действия работников при возникновении нестандартных ситуаций.

### **6.2.2 Типовой образец тестов**

Сдача зачета осуществляется по средством решения теста в который включается 25 вопросов, выбранных случайным образом из представленных вопросов в разделе 6.2.2. Для получения оценки «зачтено» студенту необходимо выполнить тест на 60 баллов.

#### **Раздел 1.**

**Понятие «инвалидность» и «маломобильность», виды барьеров и потребность в помощи отдельных маломобильных групп населения**

1. Инвалидом в российском правовом поле считают в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ:
  - а) лицо, у которого выявлено тяжелое заболевание;
  - б) лицо, которое имеет определенные проблемы жизнедеятельности;
  - в) лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты. \*
2. Какие категории граждан относятся к маломобильным
  - а) граждане с инвалидностью;
  - б) граждане с временно ограниченными возможностями здоровья с нарушениями функций опорно - двигательного аппарата, слуха и зрения;
  - в) пассажиры с младенцами (дети в возрасте до 1 года);
  - г) все перечисленные категории. \*
3. Инвалид с нарушением опорно - двигательного аппарата обозначается буквенным кодом (код оценки доступности):
  - а) О; \*
  - б) С;
  - в) Г;
  - г) У.
4. Инвалид с нарушением зрения обозначается буквенным кодом (код оценки доступности):
  - а) О;
  - б) С; \*
  - в) Г;
  - г) У.
5. Инвалид с нарушением слуха обозначается буквенным кодом (код оценки доступности):
  - а) О;
  - б) С;
  - в) Г; \*
  - г) У.
6. Инвалид с нарушением интеллекта обозначается буквенным кодом (код оценки доступности):
  - а) О;
  - б) С;
  - в) Г;
  - г) У. \*
7. Инвалид передвигается в коляске. Нуждается в помощи посторонних лиц (персонала) при передвижении вне дома. Обозначается буквенным кодом:
  - а) буква К;\*
  - б) буква С;
  - в) буква Е;
  - г) буква М.

## Раздел 2.

### Требования нормативно - правовых документов об особенностях обслуживания маломобильных групп населения

8. Каким документом установлены права инвалидов во всем мире:

- а) Конституция РФ;
  - б) Конвенция о правах инвалидов; \*
  - в) Всеобщая декларация прав человека.
9. Размер административного штрафа на юридических лиц за уклонение от исполнения требований доступности для инвалидов объектов инженерной, транспортной и социальной инфраструктур составляет:
- а) от 2 до 3 тысяч рублей;
  - б) от 20 до 30 тысяч рублей; \*
  - в) от 200 до 300 тысяч рублей.
10. Принципами Конвенции ООН о правах инвалидов являются:
- а) уважение достоинства, личная самостоятельность, включая свободу делать свой собственный выбор;
  - б) не дискриминация, полное и эффективное вовлечение и включение в общество, равенство возможностей и доступность;
  - в) уважение особенностей инвалидов и их принятие в качестве компонента людского многообразия и части человечества;
  - г) все перечисленные принципы. \*
11. Какой установлен размер штрафа за нарушение руководителем организации или иным должностным лицом, ответственным за эксплуатацию транспортных средств, предусматривающих их обслуживание, доступных для инвалидов(ст.11.24КоАПРФ):
- а) штраф от 1 до 2 тыс. Руб;
  - б) штраф от 3 до 4 тыс. руб;
  - в) штраф от 2 до 3 тыс. руб; \*
  - г) штраф от 1,5 до 2,5 тыс. руб.
12. За нарушение юридическим лицом ст.5.43КоАПРФ, выраженное в не выделении на автомобильных парковках мест транспортным средствам инвалидов установлена административная ответственность:
- а) штраф от 15 до 25 тыс. Руб;
  - б) штраф от 10 до 20 тыс. Руб;
  - в) штраф от 30 до 50 тыс.руб; \*
  - г) штраф от 20 до 30 тыс. руб.
13. Назовите участников процесса формирования доступной среды для инвалидов в РФ:
- а) Федеральные органы исполнительной власти;
  - б) органы исполнительной власти субъектов РФ;
  - в) организации независимо от организационно - правовых форм и форм собственности;
  - г) общественные объединения инвалидов;
  - д) все вышеприведенные участники.\*
14. Федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов РФ, организации независимо от организационно - правовых форм и форм собственности должны привлекать полномочных представителей общественных объединений инвалидов для подготовки и принятия решений, затрагивающих интересы инвалидов.
- а) Да; \*
  - б) Нет;
  - в) верного ответа не приведено.
15. Для организации пассажирских перевозок ЖД транспортом работает:
- а) Центр пассажирских перевозок ОАО«РЖД»;
  - б) Центр содействия мобильности ОАО«РЖД»;\*
  - в) Центр организации перевозок маломобильных пассажиров.
16. Для организации сопровождения и оказания помощи на вокзалах и остановочных пунктах ОАО «РЖД» необходимо оформить заявку не менее чем:
- а) За 24 часа до предстоящей поездки; \*

- б) За 48 часов до предстоящей поездки;
  - в) За три дня до предстоящей поездки.
17. Имеют ли право работники ОАО «РЖД» отказать маломобильному пассажиру в предоставлении услуг по сопровождению и помощи при отказе от предъявления документа, подтверждающего инвалидность, или документов лечебного учреждения при отсутствии видимых признаков ограничения физических возможностей пассажира.
- а) Да; \*
  - б) Нет.
18. При перевозке пассажиров из числа инвалидов и их багажа автомобильным и городским наземным электрическим транспортом должен ли водитель оказать помощь пассажиру из числа инвалидов при посадке в транспортное средство и высадке из него.
- а) Да; \*
  - б) Нет.
19. Допускается ли отказ в воздушной перевозке пассажиров из числа инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности по причине отсутствия технических средств и оборудования.
- а) Да;
  - б) Нет. \*
20. Может ли осуществляться воздушная перевозка пассажира из числа инвалидов по слуху и зрению одновременно без сопровождения пассажира, оказывающего ему помощь в полете.
- а) Да;
  - б) Нет. \*
21. Может ли осуществляться воздушная перевозка ребенка - инвалида в возрасте до двенадцати лет без сопровождения пассажира, оказывающего им помощь в полете.
- а) Да;
  - б) Нет. \*
22. Первичный индивидуальный инструктаж проводится:
- а) при приеме на работу и при введении новых обязанностей; \*
  - б) для развития навыков работы с МГН.
23. Первичный коллективный инструктаж проводится:
- а) для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН; \*
  - б) для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг.
24. Повторный коллективный инструктаж проводится:
- а) для информирования о порядке работы, об ответственных лицах, о задачах по оказанию помощи МГН;
  - б) для развития знаний по вопросам доступности объектов и услуг. \*
25. Программы обучения по обслуживанию МГН рекомендовано согласовывать с общественными объединениями инвалидов.
- а) Да; \*
  - б) Нет.
26. Какие требования к обслуживающему персоналу направлены на обеспечение транспортной доступности для маломобильных пассажиров:
- а) формирование современной культуры по обслуживанию маломобильных пассажиров;
  - б) привлечение общественных организаций инвалидов к подготовке персонала для понимания работниками потребностей различных категорий инвалидов в помощи;
  - в) подготовка персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров;
  - г) все изложенные требования. \*
27. Какие компетенции специалиста в сфере обслуживания инвалидов на транспорте относятся к профессиональным:
- а) Работать в коллективе и в команде, эффективно общаться с коллегами,

- руководством, потребителями услуг;
  - б) обеспечивать безопасность движения и решать профессиональные задачи посредством применения нормативно - правовых документов;
  - в) осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития;
  - г) Все ответы верны. \*
28. Программы обучения персонала обслуживанию маломобильных пассажиров предполагают проведение тренингов, использование методов проблемного обучения и ориентированы на практическую работу.
- а) Верно;\*
  - б) Неверно.

### Раздел 3.

Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением слуха

29. Общие правила взаимодействия с человеком с любым видом инвалидности предполагают:
- а) Сосредоточиться на человеке, на его личности, а не на его(ее)инвалидности;
  - б) Не следует жалеть людей с инвалидностью;
  - в) Ведите себя естественно, не смущайтесь;
  - г) все варианты верны; \*
  - д) все верно кроме б).
30. Термин «этика» впервые употребил:
- а) Аристотель;\*
  - б) Гиппократ;
  - в) Кант;
  - г) Гегель.
31. Важнейшими категориями этики являются:
- а) Добро / зло;
  - б) справедливость;
  - в) благо;
  - г) ответственность;
  - д) все верно. \*
32. Нравственный вакуум –это
- а) стремление произвести хорошее впечатление, замаскировать отсутствие подлинной нравственной культуры;
  - б) человек занимает выжидательную позицию, ждет от другого заботы и внимания и только потом отвечает на них;
  - в) человек не знает необходимых для общения норм и принципов поведения.\*
33. Нравственный анахронизм –это
- а) стремление произвести хорошее впечатление, замаскировать отсутствие подлинной нравственной культуры;
  - б) человек руководствуется отжившими нормами общения, несоответствующими ожиданиям окружающих и требованиям современной морали; \*
  - в) человек занимает выжидательную позицию, ждет от другого заботы и внимания и только потом отвечает на них.
34. Нравственная нетерпимость:
- а) характерна для авторитарного одномерного мышления, признающего единственную («свою») истину и правоту; \*
  - б) стремление произвести хорошее впечатление, замаскировать отсутствие подлинной нравственной культуры;

- в) человек руководствуется отжившими нормами общения, несоответствующими ожиданиям окружающих и требованиям современной морали.
35. Нравственная глухота:
- а) человек руководствуется отжившими нормами общения, несоответствующими ожиданиям окружающих и требованиям современной морали;
  - б) Человек занимает выжидательную позицию, ждет от другого заботы и внимания и только потом отвечает на них;
  - в) отсутствие ориентации на другого, неумение и нежелание слышать его.\*
36. При обслуживании пассажиров из числа инвалидов работники объекта инфраструктуры не должны:
- а) распаковывать или хранить личные вещи пассажира;
  - б) все перечисленное; \*
  - в) оказывать медицинскую помощь;
  - г) принимать денежные средства с целью передачи для оплаты услуг транспорта.
37. К кому работник организации должен направить свое обращение при разговоре с инвалидом:
- а) к сурдопереводчику;
  - б) к инвалиду; \*
  - в) к сопровождающему лицу.
38. Общие правила взаимодействия с пассажирами с любым видом инвалидности предполагают:
- а) сосредоточиться на человеке, на его личности, а не на его(ее) инвалидности;
  - б) Не следует жалеть людей с инвалидностью;
  - в) Ведите себя естественно, не смущайтесь;
  - г) Все варианты верны; \*
  - д) все верно кроме б).
39. Какие действия не следует выполнять при общении с человеком с нарушением органов слуха:
- а) обращаться к нему ясно и медленно;
  - б) спросить, не будет ли проще при общении переписываться;
  - в) смотреть в лицо собеседника, используя простые фразы;
  - г) обращаться к нему, наклонив или повернув голову в сторону.\*
40. При общении с человеком, испытывающим трудности в речи выполнять следующие требования:
- а) быть готовым к продолжительному разговору, задавая вопросы, требующие коротких ответов или кивка;
  - б) все перечисленные действия;\*
  - в) начинать говорить только тогда, когда человек уже закончил свою мысль;
  - г) предложить написать необходимую информацию.
41. При общении с инвалидом нужно обращаться при разговоре:
- а) к сопровождающему инвалида лицу;
  - б) к любому из перечисленных лиц для передачи необходимой информации;
  - в) к сурдопереводчику;
  - г) непосредственно к инвалиду.\*
42. Чтобы привлечь внимание человека, который плохо слышит, необходимо:
- а) громко крикнуть;
  - б) хлопнуть в ладоши;
  - в) помахать рукой человеку или похлопать по плечу.\*
43. Какие действия не следует выполнять при общении с человеком с нарушением органов слуха:
- а) обращаться к нему ясно и медленно;
  - б) спросить, не будет ли проще при общении переписываться;
  - в) смотреть в лицо собеседника, используя простые фразы;

- г) обращаться к нему, наклонив или повернув голову в сторону.\*
44. При общении с пассажирами, имеющими нарушения в речи необходимо:
- а) не перебивать;
  - б) не поправлять человека;
  - в) начинать говорить только тогда, когда убедитесь, что он уже закончил свою мысль;
  - г) не пытаться ускорить разговор;
  - д) все верно. \*
45. Как лучше сообщить слабослышащему пассажиру информацию, которая включает в себя номер, технический или другой сложный термин, адрес:
- а) Написать или сообщить по электронной почте;\*
  - б) Четко проговорить;
  - в) Показать запись на листке и дать возможность запомнить.
46. При общении с пассажиром с нарушением слуха необходимо:
- а) отойти с ним в более тихое место и установить зрительный контакт;
  - б) не затемнять свое лицо;
  - в) не загоразживать лицо руками или волосами;
  - г) не жевать при разговоре;
  - д) использовать простые слова и жесты;
  - е) все верно.\*

#### Раздел 4.

Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением зрения, в том числе в сопровождении собаки – поводыря

47. Как распознать незрячего человека:
- а) использует темные очки;
  - б) по осторожной походке;
  - в) использует белую трость;
  - г) с учетом каждого из перечисленных признаков.\*
48. При сопровождении незрячего человека необходимо:
- а) описать кратко, где вы находитесь;
  - б) предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;
  - в) не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
  - г) все верно.\*
49. При сопровождении незрячего пассажира с собакой поводырем запрещается:
- а) давать команды собаке;
  - б) трогать собаку;
  - в) играть с собакой - поводырем;
  - г) все верно;\*
50. Организации обслуживания должны обеспечить допуск к инвалидам, нуждающимся в соответствующей помощи:
- а)тифлосурдопереводчика;
  - б) сурдопереводчика;
  - в)собаку - проводника;
  - г) всех. \*
51. Допуск собаки - проводника разрешается:
- а) при наличии официального документа, подтверждающего обучение собаки;
  - б) в любом случае;
  - в) при наличии у инвалида по зрению официального документа об инвалидности;
  - г) при наличии у инвалида по зрению официального документа об инвалидности и официального документа, подтверждающего обучение собаки. \*

52. Разрешен ли проезд железнодорожным транспортом пассажирам с нарушением слуха и зрения без сопровождения.
- Да;
  - нет. \*
53. Тактильная плитка необходима для ориентирования в пространстве пассажирам:
- с нарушением зрения;\*
  - с нарушением слуха;
  - с нарушением опорно - двигательного аппарата;
  - с задержкой умственного развития.
54. Какие из перечисленных инвалидов с нарушением зрения относятся к I группе инвалидности:
- тотальная слепота или слепота со светом и цветом различением;
  - острота зрения от 0,05 и выше на лучше видящем глазу с оптической коррекцией;
  - острота зрения от 0,5 и выше на лучше видящем глазу с оптической коррекцией;
  - все перечисленные нарушения зрения относятся к I группе инвалидности.\*
55. Как распознать незрячего пассажира:
- использует темные очки;
  - по осторожной походке;
  - использует белую трость;
  - с учетом каждого из перечисленных признаков.\*
56. При посещении инвалидом с буквенным кодом «С» социально значимого объекта, ситуационная помощь инвалиду с кодом «С» должна включать:
- в учреждении выделяется сотрудник (способный помочь инвалиду на коляске войти и выйти из учреждения, помочь ему при передвижении внутри учреждения, при отсутствии лифта поднять инвалида на коляске на нужный этаж;
  - на входе в учреждение инвалида должен встретить сотрудник, который берет инвалида под локоть и сопровождает его при передвижении по территории учреждения;\*
  - все вышеперечисленное.
57. Допуск собаки - проводника разрешается:
- при наличии официального документа, подтверждающего обучение собаки;\*
  - в любом случае;
  - при наличии у инвалида по зрению официального документа об инвалидности;
58. При сопровождении незрячего пассажира по территории вокзала необходимо:
- описать кратко, где вы находитесь;
  - предупреждать о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолоках, трубах и т.п.;
  - не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой;
  - все верно. \*
59. При сопровождении незрячего пассажира с собакой поводырем запрещается:
- давать команды собаке;
  - трогать собаку;
  - играть с собакой - поводырем;
  - подходить к ней близко;
  - все верно; \*
  - все кроме д,е.

## Раздел 5

Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением работы опорно-двигательного аппарата, в том числе использующим кресло - коляску

60. Когда Вас знакомят с инвалидом, у которого вместо правой руки протез можно ли

- пожать ему левую руку:
- а) да; \*
  - б) нет.
61. При посадке пассажира на инвалидной коляске с низкой платформы в вагон, необорудованный подъемным устройством, при наличии подъемной платформы на вокзале, кто обеспечивает работу подъемной платформы:
- а) работники поездной бригады;
  - б) работники вокзала. \*
62. Правила взаимодействия с пассажирами с нарушением опорно - двигательного аппарата
- а) Нельзя брать руками любое вспомогательное средство для передвижения;
  - б) Если человек использует костыли—поддерживать со стороны больной ноги;
  - в) Если перелом руки—поддерживать со стороны здоровой руки;
  - г) Если есть возможность и согласие самого пассажира, то использовать кресло-коляску для передвижения по вокзалу;
  - д) Если есть просьба пассажира—то помочь перенести багаж;
  - е) Все правила верны. \*
63. Можно ли для удобства общения с инвалидом на кресле - коляске, облокотиться на коляску:
- а) Да;
  - б) Нет. \*
64. Перевозка кресла - коляски пассажира из числа инвалидов в автомобильном и городском наземном электрическом транспорте осуществляется:
- а) при оплате провоза кресла - коляски в соответствии с тарифом провоза багажа;
  - б) без взимания дополнительной платы; \*
  - в) без взимания дополнительной платы при предъявлении документов об инвалидности.
65. При общении с пассажиром в инвалидной коляске необходимо:
- а) подойти к нему как можно ближе;
  - б) общаться с ним отойдя на 1-2 шага от коляски; \*
  - в) наклониться к нему как можно ближе и опереться на коляску.
66. Какие условия необходимо выполнять при передвижении с инвалидной коляской:
- а) не облокачиваться на коляску;
  - б) не толкать без разрешения пассажира;
  - в) при передвижении коляски, сначала катить ее медленно;
  - г) все перечисленные условия. \*

## Раздел 6

Психологические аспекты, правила этикета, общения и первоочередные действия при оказании ситуационной помощи маломобильным гражданам с нарушением интеллекта, внешности, психическими заболеваниями

67. При взаимодействии с инвалидами, имеющими задержку в развитии и проблемы общения, умственные нарушения необходимо:
- а) использовать доступный язык, выражайтесь точно и по делу;
  - б) избегать словесных штампов и образных выражений;
  - в) рассказывать все «по шагам»;
  - г) если необходимо, использовать иллюстрации или фотографии;
  - д) все варианты верны.\*
68. При взаимодействии с пассажирами с лицевыми уродствами запрещается:
- а) выражать эмоции беспокойства, шока или ужаса, таращиться на лицо человека; \*
  - б) смотреть на лицо человека при общении с ним;

- в) использовать зрительный контакт, где это возможно;
  - г) улыбнуться и быстро перейти к нормальному общению.
69. Предметно - действенное мышление—это
- а) Задачи решаются с помощью реального, физического преобразования ситуации, апробирования свойств объектов;\*
  - б) Человек, решая задачу, анализирует, сравнивает, обобщает различные образы, представления о явлениях и предметах;
  - в) Мышление функционирует на базе языковых средств и представляет собой наиболее поздний этап исторического и онтогенетического развития мышления.
70. Словесно - логическое мышление—это когда....
- а) Задачи решаются с помощью реального, физического преобразования ситуации, апробирования свойств объектов;
  - б) человек, решая задачу, анализирует, сравнивает, обобщает различные образы, представления о явлениях и предметах;
  - в) мышление функционирует на базе языковых средств и представляет собой наиболее поздний этап исторического и онтогенетического развития мышления. \*
71. Наглядно - образное мышление- это когда....
- а) Задачи решаются с помощью реального, физического преобразования ситуации, апробирования свойств объектов;
  - б) человек, решая задачу, анализирует, сравнивает, обобщает различные образы, представления о явлениях и предметах;\*
  - в) мышление функционирует на базе языковых средств и представляет собой наиболее поздний этап исторического и онтогенетического развития мышления.
72. Верно ли утверждение «Люди с психическими заболеваниями в большей степени чем здоровые люди склонны к насилию».
- а) Да;
  - б) Нет. \*
73. Верно ли утверждение «Люди с психическими заболеваниями имеют проблемы с пониманием и пониженный уровень интеллекта».
- а) Да;
  - б) Нет. \*
74. Верно ли утверждение «Можно повышать тон, громко разговаривать, махать руками при общении с человеком с психическими заболеваниями».
- а) Да;
  - б) Нет. \*

## Раздел 7

### Функционально - технические требования к доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения

75. Предприятие и учреждения обязаны информировать инвалидов о качестве доступности услуг для инвалидов
- а) да; \*
  - б) нет;
  - в) верного ответа не приведено.
76. Продольный уклон путей движения, по которому возможен самостоятельный проезд инвалидов на креслах - колясках, не должен превышать:
- а) 100% (1:10)
  - б) 20 % (1:50)

в) 50% (1:20)\*

г) 75% (1:13)

77. В пределах лестниц контрастным цветом выделяют:
- а) все ступени на их поверхности и под ступеньки;
  - б) первую и последнюю ступени лестницы, включая подступеньки;
  - в) первую и последнюю ступени в каждом марше;\*
  - г) боковые части всех ступеней и под ступеньки первой и последней ступеней каждого марша.
78. Проектные решения по приспособлению объектов инфраструктуры для инвалидов должны обеспечивать:
- а) досягаемость ими кратчайшим путем мест целевого посещения и беспрепятственного перемещения внутри здания и на территории;
  - б) безопасности путей движения, эвакуации в безопасную зону;
  - в) все перечисленные условия; \*
  - г) своевременного получения качественной информации, позволяющей ориентироваться в пространстве, получать услуги и др.
79. Приборы для открывания и закрытия дверей, горизонтальные поручни, ручки, рычаги, краны и кнопки аппаратов и прочие устройства, которыми могут воспользоваться инвалиды внутри здания, следует устанавливать на высоте от уровня пола:
- а) 0,85-1,1 м.; \*
  - б) 1,0 м.;
  - в) 1,0-1,2 м.;
80. Если на объекте пассажирской инфраструктуры установлены турникеты, какое их количество должно быть доступно для инвалидов в кресле - коляске:
- а) не менее одного; \*
  - б) 10% от общего числа;
  - в) не менее двух;
  - г) 50% от общего числа.
81. Стеклопакетные двери для защиты от столкновения с ними инвалида должны иметь:
- а) яркую контрастную маркировку; \*
  - б) систему звукового предупреждения о столкновении;
  - в) ограждение;
  - г) механизм блокирования двери в открытом состоянии.
82. В чем выражаются «лучшие практики» создания доступной среды на транспорте:
- а) обеспечение безопасности и комфорта перевозки пассажиров с инвалидностью общественным транспортом;\*
  - б) увеличение проведения прокурорских и следственных проверок по поводу фактов неправильно установленных групп инвалидности;
  - в) увеличение объема продаж специализированной транспортной техники для инвалидов;
  - г) расширение объема предоставляемых услуг инвалидам на транспорте;
  - д) не выше 1,5 м.;
83. На кромках посадочной стороны перрона следует применять:
- а) тактильные наземные указатели;
  - б) предупредительные сигнальные полосы вдоль краев платформы и тактильные наземные указатели; \*
  - в) предупредительные сигнальные полосы вдоль краев платформы.
84. Наземные тактильные указатели для слабовидящих пассажиров следует обустроить на объектах инфраструктуры:

- а) перед лифтами, дверными проемами и лестницами;\*
  - б) перед дверными проемами и лестницами;
  - в) перед пандусами;
  - г) перед лифтами.
85. Расстояние в свету между поручнем и стеной должно быть не менее \_\_\_\_\_м для стен с гладкими поверхностями и не менее \_\_\_\_\_м для стен с шероховатыми поверхностями:
- а) не менее 0,045 м , не менее 0,06 м; \*
  - б) не менее 0,035 м, не менее 0,04 м;
  - в) не менее 0,030 м, не менее 0,035 м.
86. К визуальным устройствам и средствам информации, используемым для вспомогательного управления движением инвалидов относятся (СП 136.13330.2012 п.10.2.1):
- а) цветографические указатели и знаки, в том числе цветная разметка и цвет элементов оборудования;
  - б) щиты, стенды, электронные информационные табло, мониторы, дисплеи;
  - в) тактильные таблички и схемы с рельефным шрифтом;
  - г) все перечисленные устройства.\*
87. Предупреждающие наземные тактильные указатели с рифами, выполненными в шахматном порядке должны размещаться:
- а) перед опасным участком;
  - б) во всех названных случаях;\*
  - в) при изменении направления движения;
  - г) перед информационными объектами.
88. Ширину пути движения инвалидов на креслах - колясках допускается снижать в стесненных условиях до:
- а) 2,0 м.;
  - б) 1,2 м.; \*
  - в) 1,0 м.;
  - г) 0,9 м.
89. Визуальные и звуковые средства информации на пассажирских обустройствах должны представлять пассажирам - инвалидам следующие обязательные сведения:
- а) о входах и выходах на пассажирских обустройствах, по маршрутам их следования и о расположении и нумерации мест в вагонах;
  - б) о всех доступных помещениях (билетных касс, туалетов, залов ожидания, ресторанов, аптек, камер хранения, комнат отдыха) и плане эвакуации в случае пожара;
  - в) о расписании движения, включая отправление и прибытие, с указанием № платформ и о тарифах перевозки с сопровождающими (привоза их багажа);
  - г) всех перечисленных сведений.\*
90. На каждой стоянке автотранспортных средств около предприятий сферы услуг для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства, выделяются бесплатно не менее:
- а) 5 процентов мест;
  - б) 10 процентов мест;\*
  - в) 15 процентов мест;
  - г) 20 процентов мест.
91. При разметке места для стоянки автотранспортных средств инвалидов (со знаком «инвалид» предусматривать возможность создания безопасной зоны с боку и сзади машины не менее:
- а) 1.0 м;

- б) 1.1м.;
  - в) 1.2м.; \*
  - г) 1.5м.
92. Что относится к маршрутам без препятствий для маломобильных пассажиров и инвалидов, которые прокладывают по кратчайшим направлениям:
- а) остановки общественного транспорта;
  - б) входы и выходы с доступом для инвалидов и иных маломобильных пассажиров на вокзальные комплексы, справочно - информационные службы, информационные стойки и табло, пункты помощи пассажирам; \*
  - в) средства передвижения;
  - г) все перечисленные объекты.
93. Требования СП 59.13330.2020 необходимо соблюдать в случаях:
- а)при обслуживании и текущем ремонте зданий и сооружений;
  - б)применительно ко всем существующим зданиям и сооружениям;
  - в)при проектировании новых зданий и сооружений;
  - г)при проектировании новых зданий и сооружений и применительно ко всем существующим зданиям и сооружениям.

## Раздел 8

### Действия в нестандартных ситуациях. Оказание ситуационной помощи. Разрешение конфликтных ситуаций при работе с МГН

94. Развитие коммуникативных умений не предполагает навык:
- а) избегать конфликтных ситуаций;
  - б) внимательно слушать инвалида и слышать его;
  - в) регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
  - г) отстаивать свою точку зрения в любом случае; \*
  - д) обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
  - е) цивилизовано противостоять манипулированию.
95. Что такое «сетка Томаса—Киллмена»:
- а) это карта анализа конфликта;
  - б) это возможные стили, способы поведения в конфликте; \*
  - в) это схема размежевания партнеров в конфликте.
96. Стремление добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, это способ управления и регулирования конфликтами, называемый...
- а) Компромисс;
  - б) Приспособление;
  - в) Соперничество (противодействие); \*
  - г) Избегание (уклонение);
  - д) Сотрудничество.
97. Стратегия поведения, предполагающая принесение в жертву собственных потребностей для достижения целей партнера, это стратегия поведения...
- а) Сотрудничество;
  - б) Противодействие(борьба);
  - в) Компромисс;
  - г) Уступчивость; \*
  - д) Избегание (уклонение).
98. Столкновение противоположных интересов (целей, позиций, мнений, взглядов и др.) на почве соперничества,отсутствие взаимопонимания по различным вопросам, связанное с острыми эмоциональными переживаниями, это ...

- а) Деловое общение;
  - б) Общение;
  - в) Конфликт; \*
99. Конфликтная ситуация—это
- а) конфликтное взаимодействие субъектов в совокупности множества внешних и внутренних, объективных и субъективных условий и обстоятельств; \*
  - б) столкновение несовместимых взглядов, позиций, интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои разные, часто противоположные цели 2 или более сторон;
  - в) столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод повода конфликтной ситуации в конфликт.
100. Повод конфликта—это
- а) конкретное действие со стороны одного или нескольких настоящих или будущих участников конфликта, которое другая сторона воспринимает как агрессивную атаку на свои интересы; \*
  - б) столкновение несовместимых взглядов, позиций, интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои разные, часто противоположные цели 2 или более сторон.
  - в) столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод повода конфликтной ситуации в конфликт.
101. Человек делает вид, что все в порядке и ничего не происходит страшного, человек продолжает вести себя, будто ничего не происходит, он принимает то, что происходит, подавляет отрицательные эмоции – это формы
- а) Уступчивости; \*
  - б) Избегания;
  - в) Сотрудничества.
102. Инцидент конфликта—это
- а) столкновение взаимодействующих сторон, означающее перевод повода конфликтной ситуации в конфликт; \*
  - б) конкретное действие со стороны одного или нескольких настоящих или будущих участников конфликта, которое другая сторона воспринимает как агрессивную атаку на свои интересы;
  - в) столкновение несовместимых взглядов, позиций, интересов, противоборство взаимосвязанных, но преследующих свои разные, часто противоположные цели 2 или более сторон.
103. Стратегия поведения в конфликте - «компромисс»...
- а) концентрируется на полном удовлетворении всеми участниками собственных социальных потребностей;
  - б) дает возможность реализации мотива минимизации различий в выигрышах. Сущность этой стратегии состоит в неполном достижении целей участниками взаимодействия ради достижения условного равенства; \*
  - в) определяет мотив минимизации выигрыша другого. Здесь происходит уход от контакта, настоящего взаимодействия, своих целей для исключения выигрышей других.
104. Стратегия поведения в конфликте «противодействие»....
- а) Мотив максимизации своего выигрыша. Человек ориентирован здесь лишь на свои интересы и цели, не учитывает цели партнеров. Здесь можно говорить о конкуренции, силовом решении проблем; \*
  - б) определяет мотив минимизации выигрыша другого, происходит уход от контакта, настоящего взаимодействия, минимизация своих целей для исключения выигрышей других;
  - в) концентрируется на полном удовлетворении всеми участниками собственных социальных потребностей.

105. Специфический вид профессиональной деформации лиц, вынужденных вовремя выполнения своих обязанностей тесно общаться с людьми.
- а) Общительность;
  - б) Синдром эмоционального выгорания; \*
  - в) Синдром эмоционального всплеска;
  - г) Психосоматическое заболевание.

### **6.2.3 Типовой образец практических заданий**

#### **6.2.4 Практическое задание № 1**

##### **"Уметь кооперироваться при оказании транспортных услуг инвалиду"**

Опираясь на материал предоставленный преподавателем.

Опишите процесс взаимодействия участников перевозочного процесса, при оказании услуг инвалиду (категория инвалидности у каждой рабочей группы уточняется в задании). Опишите функциональные обязанности всех участников. В выполнении работы используйте процессный подход.

#### **Практическое задание №2**

##### **"Оценка качеств личности работника необходимых для оказания услуг инвалиду"**

На материал предоставленный преподавателем провести оценку качеств личности 1 человека. Сделать выводы, какие качества необходимые для работы с инвалидами развиты достаточной степени, а какие необходимо развивать. Может ли данный человек работать в сфере оказания услуг инвалидам.

Разработайте рекомендации по развитию недостающих качеств, результаты работы представить в форме доклада или письменно.

#### **Практическое задание №3**

Групповое задание «Разработать чек - лист по работе с людьми с нарушением зрения».

Работа осуществляется в группах. С защитой разработанного решения

#### **Практическое задание №4**

Групповое задание «Разработка инструкции по работе с людьми с нарушением опорно - двигательного аппарата». Работа осуществляется в группах. С защитой разработанного решения

#### **Практическое задание №5**

Работая в группах провести оценку доступности объекта социальной инфраструктуры для разных категорий МГН. Каждая группа работает с конкретной категорией МГН. Задача выявить положительные и отрицательные моменты. Определить необходимые действия для создания доступной среды для конкретной категории.

#### **Практическое задание №6**

##### **«Разрешение конфликтной ситуации»**

### *Порядок проведения*

1. Ввод в игру: преподаватель объявляет содержание и цели деловой игры, ее правила и порядок проведения; с помощью контрольных вопросов по теоретическому курсу определяет готовность к игре ее участников (10 мин.).

2. Разделение руководителем группы на две команды, распределение ролей внутри команд, определение конкретных задач для участников игры (10 мин).

3. Самостоятельное изучение конфликтных ситуаций (10 мин).

4. Анализ участниками игры ситуации, выработка группового мнения, экспертам — определение своих позиций (15 мин).

5. Защита и обоснование капитанами команд своих позиций у доски. Эксперты дают свою оценку предложенным вариантам (30 мин).

6. Подведение руководителем игры итогов, анализ позиций команд и экспертов, обоснование возможных вариантов действий участников игры (10 мин).

7. Ответы на итоговые вопросы участников игры (5 мин).

Продолжительность игры — 2 учебных часа.

### *Функции участников деловой игры*

Участники деловой игры делятся на две команды. В каждой команде назначается или выбирается капитан. Участники команд выполняют функции экспертов, анализирующих отдельные аспекты предлагаемой конфликтной ситуации. Специальные эксперты анализируют варианты, предложенные другой командой.

### *Постановка задач участникам деловой игры*

Определить:

факт наличия конфликта;

1 объект конфликта;

2 оппонентов конфликта;

3 вид конфликта;

4 ранги оппонентов;

5 суть инцидента.

Выявить:

1 пред конфликтную ситуацию;

2 инцидент;

3 предложить и проанализировать варианты решения конфликта;

4 оценить действия другой команды.

### *Подготовка к деловой игре*

Участники игры обязаны изучить тему теоретического курса «Конфликты в трудовом коллективе».

Подготовка к игре включает в себя разделение группы на команды, назначение капитанов команд, распределение обязанностей внутри команды и назначение экспертов, ознакомление с правилами и порядком ведения игры, подведение итогов, оценку действий и стимулирование участников игры.

### *Правила деловой игры*

Исполнение ролей, обоснованность и эффективность предложения оцениваются руководителем игры (преподавателем) в баллах. Берется в расчет знание теории, логика мышления, умение предсказать развитие событий и последствия принимаемых решений.

### 4.3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций

Оценочные средства, элементы промежуточной аттестации	Описание шкал, критериев и процедуры оценивания
Тест	Промежуточное тестирование осуществляется по разделам. Промежуточный тест считается пройденным, если набрано не менее 60 баллов за тест. Максимально возможная сумма баллов за тест составляет 100 баллов.
Практические задания	Задания оцениваются следующим образом: Зачтено минимум — ставится, если ход решения задания верный, но была допущена одна или две ошибки, приведшие к неправильному ответу.
Зачет	В период обучения с применением дистанционных технологий сдача зачета происходит в учебном классе АО «Алтай - Пригород». Зачетный тест состоит из 25 вопросов. Каждый правильный ответ на вопрос теста оценивается по 4 баллов. Максимально возможная сумма баллов за тест составляет 100 баллов. Тест считается пройденным, если студент набрал не менее 60 баллов за тест.

### 4.4. Использование дистанционных технологий

В период обучения с применением дистанционных технологий лекции и практические занятия могут проводиться в <https://telemost.yandex.ru/>

### ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Копылова Е.В., Куликова Е.Б., Левшукова М.Ю. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте: Учебное пособие. – РУТ (МИИТ), 2018. - 140 с.

2. Покацкая Е. В., Солдаткин В. И. Организация доступной среды на железнодорожном транспорте: учебное пособие. Издательство Самарский государственный университет путей сообщения. – 2018. – 75с.

3. Ачкасов, Е. Е. Технические средства реабилитации инвалидов и без барьерная среда: учебное пособие/ Е.Е. Ачкасов [и др. ] ; под ред. Е.Е.Ачкасова, С. Н.Пузина, Е.В. Машковского. - Москва: ГЭОТАР-Медиа, 2019. - 128 с.: ил. - 128 с. - ISBN 978-5-9704-5100-7.

4. "СП 59.13330.2020. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. СНиП 35-01-2001" (утв. и введен в действие Приказом Минстроя России от 30.12.2020 N 904/пр) (ред. От 27.12.2024).

5. СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учётом доступности для маломобильных групп населения» (в редакции от 27.12.2022).

6. <https://perspektiva-inva.ru/language-etiquette/>

## 5. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

Вид учебных занятий, промежуточная аттестация	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии
Практические занятия	Проработка рабочей программы, уделяя особое внимание целям и задачам структуре и содержанию дисциплины. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, работа с текстом.
Зачет	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу.

### Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Название	Ссылка
Справочно — правовая система «Консультант Плюс»	<a href="http://www.consultant.ru/">http://www.consultant.ru/</a>
Национальная информационно - аналитическая система– Российский индекс научного цитирования (РИНЦ)	<a href="https://elibrary.ru/project_risc.asp">https://elibrary.ru/project_risc.asp</a>
«Хронос. Всемирная история в интернете». Доступ свободный.	<a href="http://www.hrono.ru/">http://www.hrono.ru/</a>
«Библиотека Гумер–гуманитарные науки». Доступ свободный.	<a href="http://www.gumer.info">http://www.gumer.info</a>

## 6. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

1. Учебная аудитория для проведения лекционных занятий: доска, мультимедийный проектор, экран, учебно-методические материалы, флипчарт.
2. Учебная аудитория для проведения практических занятий: доска, мультимедийный проектор, экран, флипчарт, для контроля знаний используется компьютерное тестирование системы INDIGO.

## 7. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И (ИЛИ) МАТЕРИАЛЫ

При проведении учебных занятий предусмотрено применение различных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств, включая проведение интерактивных лекций, групповых дискуссий.