

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/diplomnaya-rabota/244421>

Тип работы: Дипломная работа

Предмет: Транспорт (другое)

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ 3

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПассажиРОВ НА МЕТРОПОЛИТЕНЕ 4

1.1 Понятие маломобильных пассажиров, их виды 4

1.2 Особенности обслуживания маломобильных пассажиров 10

1.3 Обеспечение безопасности пассажиров на предприятии 16

2. РАЗРАБОТКА ПРОГРАММЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ 17

2.1 Программа обслуживания маломобильных пассажиров на метрополитене.....17

2.2 Станция метро: История, описание, услуги, безопасность 17

3. ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ 18

3.1 Калькуляция затрат 18

4. ОХРАНА ТРУДА 19

ЗАКЛЮЧЕНИЕ 20

ЛИТЕРАТУРА 21

ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы передвижения маломобильных групп населения, в том числе, и в метрополитене, давно стала поводом для принятия соответствующих законодательных актов и введением в инструкции работникам метрополитена обязанностей по обслуживанию маломобильных групп.

Так, 14.10.2013 в метрополитене города Москвы для оказания помощи гражданам с ограниченными возможностями в передвижении образован Центр обеспечения мобильности пассажиров. Инспекторы Центра оказывают услуги по максимально возможному, безопасному и комфортному передвижению как по эскалатору, так и по перронам и переходам станций, МЦК, МЦД, наземному транспорту и в трамваях маломобильных категорий граждан: с нарушением слуха, зрения, функций опорно-двигательного аппарата, социальных категорий (пожилые люди, многодетные семьи, родители с детьми до 7 лет и др.), а также организованных групп пассажиров, в том числе детских (дети до 11 лет).

Сопровождение осуществляется по всему маршруту следования – от входа на станцию, в лифтах, по лестницам, эскалаторам и платформам станций, в вагонах поездов и до выхода со станции. С 2013 года получилось обслужить не 1 млн маломобильных пассажиров, а гораздо больше.

Для пассажиров с нарушениями слуха ежедневно с 05:30 утра до 01:00 ночи работает горячая СМС-линия: +7 (926) 250-47-80. Сотрудник ЦОМП оперативно ответит на вопрос (как работает метро, как добраться до нужной станции или достопримечательности, экстренный вызов дежурного).

Пассажиры могут оформить заявку на сопровождение и получить более подробную информацию, позвонив по телефонам центра:

8 (495) 622-73-41 и 8 (800) 250-73-41 (бесплатный вызов), а также в мобильном приложении «Метро Москвы» или заполнив соответствующую форму на сайте. Время обслуживания пассажиров: 05:30 - 01:00.

Таким образом, обслуживание маломобильных групп на метрополитене сейчас находится в перспективе развития. Маломобильная группа населения может чувствовать себя комфортно при передвижении по городу, так как власти приложили к этому немало усилий, но все-таки, в нашей стране это еще не так развито.

Тем не менее, в обязанности работника метрополитена постепенно вводятся обязанности по обслуживанию маломобильных групп населения. Так, разработан проект Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ «Об утверждении профессионального стандарта «Работник пассажирских сервисов метрополитена», подготовленный Минтрудом России 24.09.2021.

В качестве трудовых инструкций работникам метрополитена вменяется, в том числе:

- сопровождение маломобильных пассажиров и оказание им помощи при передвижении в метрополитене.

- организация сопровождения маломобильных пассажиров и оказания им помощи.
- организация разработки и исполнения мероприятий по адаптации станций метрополитена для маломобильных пассажиров.
- разработка технических заданий и проектов договоров на адаптацию станций метрополитена для маломобильных пассажиров.
- техническое оснащение станций для обеспечения доступности маломобильных пассажиров.
- разработка инструкций по использованию специального оборудования при обслуживании маломобильных граждан.

Можно с уверенностью сказать, что в настоящее время маломобильная группа населения защищена гораздо лучше, чем несколько лет назад и перспективы по улучшению условия для маломобильных граждан при передвижении в метрополитене, с каждым годом становятся все совершеннее.

Целью работы является исследование вопроса по обслуживанию маломобильных пассажиров на метрополитене.

Для этого, подразумевается выполнить задачи:

- раскрыть понятие маломобильных пассажиров и их виды.
- отметить особенности обслуживания маломобильных пассажиров в настоящее время.
- раскрыть тему как происходит обеспечение безопасности пассажиров на предприятии метрополитена.
- разработать программу обслуживания маломобильных пассажиров на метрополитене и охрану труда.

Предмет исследования – маломобильная группа населения.

Объект исследования – обслуживание маломобильной группы населения в метрополитене.

1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПассажиРОВ НА МЕТРОПОЛИТЕНЕ

1.1 Понятие маломобильных пассажиров, их виды

Маломобильные пассажиры — пассажиры с инвалидностью I и II группы, имеющие стойкие расстройства функций зрения, слуха и самостоятельного передвижения, а также пассажиры, имеющие временные ограничения здоровья с выраженными нарушениями функций зрения, передвигающиеся в креслах-колясках, с использованием костылей, ходунков, других технических средств передвижения и следующие на носилках.

Это люди, которым мешают барьеры и препятствия: обыкновенные ступени лестниц для них уже непреодолимы, не говоря уже о тротуарных бордюрах на которые в обычной жизни другие люди даже не обращают внимания.

На протяжении многих лет политика в отношении МГН изменялась: она прошла путь от обычного ухода за МГН в соответствующих учреждениях до получения образования детьми-инвалидами и реабилитации лиц, ставших инвалидами уже в зрелом возрасте. Благодаря образованию и реабилитации маломобильные люди стали более активно выступать за дальнейшее развитие политики в отношении маломобильных людей.

Наряду с термином «маломобильные группы населения» (МГН) используется термин «инвалид».

Инвалид – 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.

При этом под ограничением жизнедеятельности понимается полная или частичная утрата лицом способности или возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, ориентироваться, общаться, контролировать свое поведение, обучаться и заниматься трудовой деятельностью.

В зависимости от степени расстройства функций организма гражданину, признанному инвалидом, устанавливается I, II или III группа инвалидности. I группа инвалидности устанавливается при наиболее тяжелых расстройствах функций организма, III группа инвалидности – при наиболее легких. Ребенку (лицу в возрасте до 18 лет) не зависимо от тяжести расстройства функций организма устанавливается категория «ребенок – инвалид».

Кроме инвалидов к маломобильным группам населения (МГН) относятся:

- Лица преклонного возраста (60 лет и старше);
- Временно нетрудоспособные;
- Беременные женщины;
- Люди с детскими колясками;
- Дети дошкольного возраста;
- Люди с тяжелой поклажей, тележками.

Таблица 1 - 4 вида маломобильных пассажиров:

M1 Люди, не имеющие ограничений по мобильности, в том числе с дефектами слуха.

M2 Немощные люди, мобильность которых снижена из-за старения организма (инвалиды по старости); инвалиды на протезах; инвалиды с недостатками зрения, пользующиеся белой тростью; люди с психическими отклонениями.

M3 Инвалиды, использующие при движении дополнительные опоры (костыли, палки).

M4 Инвалиды, передвигающиеся на креслах-колясках, приводимых в движение вручную

Группа мобильности M1 включает в себя людей со сниженным слухом, а также тех людей, которые не имеют инвалидности, то есть беременные женщины, люди старшего поколения после 60 лет, дети дошкольного возраста и т.д.

Группа мобильности M2 охватывает людей преклонного возраста, людей, имеющих протезы, лиц, частично или полностью лишенных зрения, людей с когнитивными расстройствами.

В группу мобильности M3 входят люди, страдающие от нарушений опорно-двигательного аппарата, которые используют при этом дополнительную опору: трость, костыли, ходунки.

Группа мобильности M4 включает в себя людей, лишенных подвижности, которые вынуждены передвигаться на инвалидных креслах с ручным приводом.

1.2 Особенности обслуживания маломобильных пассажиров

Одной из главных составляющих деятельности по обеспечению доступности является соблюдение этических правил общения с инвалидами.

Составной частью этики является профессиональная этика – совокупность морально-этических и нравственных норм и модель поведения сотрудников в соответствующей профессиональной сфере.

Профессиональная этика призвана регулировать деятельность сотрудников в сфере служебных отношений, в том числе к субъектам своего труда. Профессиональная этика для каждого из специалистов – не просто формальное требование, а главенствующий принцип ежедневной деятельности.

Быть носителем этических принципов важно по нескольким причинам:

соблюдение профессиональной этики ведет к успешному оказанию гражданам услуг, характерных для сферы деятельности, созданию и поддержанию репутации, а также формированию положительной культуры.

Совокупность способностей, знаний и умений, необходимых для эффективного общения при оказании помощи инвалидам в преодолении барьеров называется коммуникативная эффективность.

Коммуникация (общение) рассматривается как важнейшая сторона любой деятельности, во многом обеспечивающая ее успех и продуктивность.

Коммуникативная компетентность необходима каждому. Для специалистов профессионально значимыми являются умения правильно воспринимать и понимать другого человека, грамотно оказывать услуги.

Развитие коммуникативных умений складывается из следующих основных навыков:

- избегать конфликтных ситуаций;
- внимательно слушать инвалида и слышать его;
- регулировать собственные эмоции, возникающие в процессе взаимодействия;
- обеспечивать высокую культуру и этику взаимоотношений;
- цивилизовано противостоять манипулированию.

1. Обращение к человеку: когда вы разговариваете с инвалидом, обращайтесь непосредственно к нему, а не к сопровождающему или сурдопереводчику, которые присутствуют при разговоре.

2. Пожатие руки: когда вас знакомят с инвалидом, вполне естественно пожать ему руку: даже те, кому трудно двигать рукой или кто пользуется протезом, вполне могут пожать руку — правую или левую, что вполне допустимо.

3. Называйте себя и других: когда вы встречаетесь с человеком, который плохо или совсем не видит, обязательно называйте себя и тех людей, которые пришли с вами. Если у вас общая беседа в группе, не забывайте пояснить, к кому в данный момент вы обращаетесь, и назвать себя.

Особенности сопровождения инвалидов с проблемами зрения:

При встрече (выявлении) инвалида по зрению следует ему предложить свои услуги. Для этого дотроньтесь до руки человека и задайте вопрос: «Вам помочь?», «Что именно вы хотите?» и т. п. Не следует настаивать в случае отказа от помощи.

При контакте со слепым нужно называть себя, свою должность. Спросить как именно удобно, чтобы его сопровождали. При сопровождении незрячий берет

спутника под руку или за плечо, или придерживается его руки чуть выше локтя, располагаясь при этом на полшага сзади. Сопровождая слепого, нельзя делать резких движений, следует заранее предупреждать о препятствиях, слегка приостанавливаясь перед ними. В узких местах заводите руку, за которую

держится инвалид, за спину – так, чтобы он мог, не теряя с вами контакта, двигаться следом (инвалид может также идти, касаясь спины сопровождающего тыльной стороной руки). Не нужно предлагать незрячему убрать трость при ходьбе с сопровождающим, так как трость помогает ему получать дополнительную информацию. При описании препятствий избегайте расплывчатых описаний. Определяйте левую и правую стороны препятствия по отношению к позиции незрячего. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, выступающих предметах (столах, стульях, открытых дверях), высоких порогах и т. д. При движении сообщайте: «Бордюр вверх/вниз», «Ступени вверх/вниз», «Через несколько метров мы будем спускаться по пандусу». При проходе через двери вестибюля, необходимо предупредить сопровождаемого с какой стороны находится дверь, приоткрыть ее и дождаться, пока рука сопровождаемого окажется на двери. Положив руку незрячего на перила лестницы, вы ориентируете его о начале/конце спуска или подъема. По ступенькам ведите незрячего перпендикулярно к ним, предупреждайте о нестандартных (высоких, закругленных, скошенных) ступенях. На эскалаторе располагайтесь таким образом, чтобы максимально обеспечить безопасное перемещение пассажира (можно стоять рядом или чуть ниже и в случае остановки эскалатора поддержать незрячего или своевременно предупредить о трудностях и скоординировать дальнейшие действия незрячего). При посадке в вагон необходимо, чтобы сопровождаемый коснулся рукой левой или правой открытой створки двери вагона.

Чтобы помочь слепому сесть, положите его руку на спинку стула.

Если вы заметили, что незрячий человек сбился с маршрута, не управляйте его движением на расстоянии, подойдите и помогите выбраться на нужный путь.

Обращаясь к незрячему, нужно назвать его по имени. Если Вы вынуждены отлучиться, предупредите слепого о своем уходе. Для ознакомления с предметом на него направляют руку незрячего, лучше обе руки, и позволяют спокойно его изучить, давая четкое объяснение тому, что оказывается под пальцами. Не следует водить руку слепого по "осматриваемому" предмету, желательно его не торопить. Предлагая свою помощь, направляйте человека, не стискивайте его руку, идите так, как вы обычно ходите. Не нужно хватать слепого человека и тащить его за собой. Опишите кратко, где вы находитесь. Предупреждайте о препятствиях: ступенях, лужах, ямах, низких притолах, трубах и т.п. Используйте, если это уместно, фразы, характеризующие звук, запах, расстояние.

Делитесь увиденным. Если вы собираетесь читать незрячему человеку, сначала предупредите об этом.

Говорите нормальным голосом. Не пропускайте информацию, если вас об этом не попросят. Всегда обращайтесь непосредственно к человеку, даже если он вас не видит, а не к его зрячему компаньону. Всегда называйте себя и представляйте других собеседников, а также остальных присутствующих. Если вы хотите пожать руку, скажите об этом. Если вас попросили помочь взять какой-то предмет, не следует

тянуть кисть слепого к предмету и брать его рукой этот предмет. Когда вы общаетесь с группой незрячих людей, не забывайте каждый раз называть того, к кому вы обращаетесь. Не заставляйте вашего собеседника вещать в пустоту: если вы перемещаетесь, предупредите его. Вполне нормально употреблять слово «смотреть». Для незрячего человека это означает «видеть руками», осязать. Избегайте расплывчатых определений и инструкций, которые обычно сопровождаются жестами, выражений вроде «где-то там». Старайтесь быть

ЛИТЕРАТУРА

1. <https://mosmetro.ru/passengers/services/accessibility-center>
2. Шапиро С. Л., Романевич К. В. Использование подземного пространства для культурных объектов в Санкт-Петербурге // Метро и тоннели No 2, 2020. – С. 32–33.2.
3. Инвалиды в России: количество, степени и виды, размер ЕВД. <https://rosinfostat.ru/invalidy/>
4. Предшественники «Москвы»: какими были первые поезда в метро. <https://www.mos.ru/news/item/70522073/>
5. Постановление Правительства РФ от 29 марта 2019 г. № 363 «Об утверждении государственной программы Российской Федерации «Доступная среда».
5. ГОСТ Р 52131-2019 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. Технические требования.
6. <https://ru.wikipedia.org/wiki/Метрополитен>
7. https://ru.wikipedia.org/wiki/Список_станций_Московского_метрополитена
8. [https://ru.wikipedia.org/wiki/Деловой_центр_\(станция_метро,_Солнцевская_линия\)](https://ru.wikipedia.org/wiki/Деловой_центр_(станция_метро,_Солнцевская_линия))
9. Национальный стандарт РФ. ГОСТ Р 59432-2021 «Доступность для инвалидов и других маломобильных групп населения.
10. Конвенция ООН «О правах инвалидов» от 13.12.2006.
11. Федеральный закон от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в РФ».

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/diplomnaya-rabota/244421>