

УДК 378.046.4

https://doi.org/10.33619/2414-2948/98/48

ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА, СВЯЗАННОГО С ОБСЛУЖИВАНИЕМ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОМ ТРАНСПОРТЕ

©Рыкова Л. А., ORCID: 0000-0002-5449-2843, SPIN-код: 9718-2666, канд. техн. наук,
Уральский государственный университет путей сообщения,
г. Екатеринбург, Россия, L.A.Rykova@mail.ru

THE MECHANISM FOR FORMING ACCESSIBLE ENVIRONMENT IN RAILWAY TRANSPORT

©Rykova L., ORCID: 0000-0002-5449-2843, SPIN-code: 9718-2666, Ph.D., Ural State University
of Railway Transport, Yekaterinburg, Russia, L.A.Rykova@mail.ru

Аннотация. Компании, которые способны обеспечить непрерывное повышение профессиональной квалификации своих сотрудников приобретают дополнительные преимущества в конкурентной борьбе за счет увеличения объемов производства и повышения качества предоставляемых услуг. Для того, чтобы эффективно формировать инклюзивную среду на железнодорожном транспорте требуются кадры, обладающие специальными знаниями, умениями и навыками. Статья посвящена вопросам организации на железнодорожном транспорте системы обучения и инструктирования персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров.

Abstract. Companies that are able to provide continuous professional development of their employees gain additional competitive advantages by increasing production volumes and improving the quality of services provided. In order to effectively create an inclusive environment in railway transport, personnel with special knowledge, skills and abilities are required. The article is devoted to the issues of organizing in railway transport a system of training and instructing personnel related to servicing passengers with limited mobility.

Ключевые слова: транспорт, доступная среда, инвалиды, маломобильные пассажиры, персонал, система обучения.

Keywords: transport, accessible environment, disabled people, passengers with limited mobility, personnel, training system.

Важным ресурсом любой современной компании является персонал, поскольку от уровня его образования, компетентности, мотивированности, профессиональных и личностных качеств напрямую зависят результаты бизнеса. Стремительное развитие современных технологий, несоответствие знаний и умений персонала меняющимся потребностям производства обуславливают необходимость его непрерывного обучения. Профессиональное обучение персонала предполагает передачу работникам новых знаний по важным для предприятия направлениям, формирование умений и навыков решения конкретных производственных задач.

Важным направлением работы в ОАО «РЖД», в связи с подписанием и ратификацией Российской Федерацией Конвенции о правах инвалидов, является формирование инклюзивной среды на железнодорожном транспорте. В целях реализации требований федерального законодательства перевозчики, операторы подвижного состава и владельцы железнодорожной инфраструктуры организуют инструктирование или обучение работников, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов (<https://goo.su/0hIEgi>). Обучение проводится по вопросам обеспечения доступности для пассажиров с инвалидностью объектов и предоставляемых на них услуг с учетом особенностей имеющих у них стойких расстройств функций организма и ограничений жизнедеятельности (<https://goo.su/RMav>).

Доступный транспорт является ключевым фактором, позволяющим вовлекать людей во все сферы жизни, вне зависимости от отсутствия или наличия инвалидности. Сегодня можно утверждать, что на железнодорожном транспорте сложился механизм формирования доступной среды [1]. Этот механизм включает в себя: нормативно-правовое обеспечение, которое содержит требования обеспечения условий доступности железнодорожного транспорта для людей с инвалидностью и соответствует принципам и положениям Конвенции о правах инвалидов [2]; эффективную систему взаимодействия участников процесса формирования доступной среды на всех уровнях управления [3]; сложившуюся систему оценки доступности и разработки мероприятий по повышению уровня доступности на основе принципов «универсального дизайна» и «разумного приспособления»; финансирование мероприятий по созданию доступной среды в рамках инвестиционных программ за счет собственных средств ОАО «РЖД» и средств поддержки государства.

Важным направлением деятельности ОАО «РЖД» является формирование современной корпоративной культуры и системы подготовки кадров для обеспечения высокой эффективности работы по созданию на железнодорожном транспорте безбарьерной среды для всех категорий граждан. Профессиональное обучение персонала, связанного с обслуживанием инвалидов и других маломобильных групп населения — это целенаправленный процесс формирования у работников специальных теоретических знаний, умений и практических навыков, с помощью обучающих методов и форм, необходимых сейчас или в будущем. Корпоративная система обучения основывается на стратегических потребностях компании — повысить привлекательность железнодорожного транспорта для пассажиров и свою конкурентоспособность на рынке пассажирских перевозок. Система обучения персонала включает в себя: определение целей обучения; создание нормативной базы, с помощью которой можно управлять процессом обучения; составление программ обучения, для чего прежде следует определить целевые категории обучаемых; выбор форматов обучения, которые могут быть очными и дистанционными, групповыми и индивидуальными, с отрывом от производства и без отрыва от производства; оценку эффективности обучения. Задачи обучения персонала компании могут быть стратегическими, исследовательскими, организационными, методическими. Подготовка персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров, должна осуществляться в соответствии с пунктом 7.1 СТО РЖД 03.001-2014 «Услуги на железнодорожном транспорте. Требования к обслуживанию маломобильных пассажиров», а также с «Положением об организации профессионального обучения в ОАО "РЖД"», утвержденным распоряжением от 17.04.2013 N 907р. Распоряжением ОАО "РЖД" утвержден Базовый перечень должностей и профессий работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта, связанных с обслуживанием пассажиров из числа инвалидов для организации инструктирования или обучения (далее Базовый перечень) (<https://goo.su/scmicFX>).

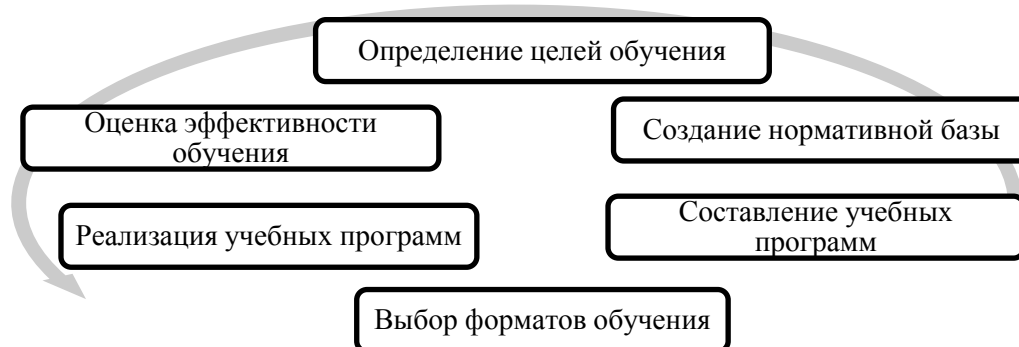


Рисунок 1. Разработка системы обучения персонала

С учетом местных условий организационно-распорядительным документом по подразделению могут утверждаться дополнительные перечни профессий, не вошедших в Базовый перечень, для организации обучения или инструктирования работников пассажирского комплекса железнодорожного транспорта. В целях организации обучения персонала предприятий пассажирского комплекса, целесообразно выделять следующие категории: персонал, контактирующий с пассажирами, но не оказывающий услуги; персонал, оказывающий услуги пассажирам, в том числе и пассажирам с инвалидностью; инструкторы по обучению персонала; специалисты по организации обслуживания пассажиров.

Таблица 1

КЛАССИФИКАЦИЯ КАТЕГОРИЙ ПЕРСОНАЛА ПРЕДПРИЯТИЙ,
 СВЯЗАННЫХ С ОБСЛУЖИВАНИЕМ ПАССАЖИРОВ ИЗ ЧИСЛА ИНВАЛИДОВ,
 ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ ИНСТРУКТИРОВАНИЯ ИЛИ ОБУЧЕНИЯ

<i>Категория персонала</i>	<i>Цель обучения</i>	<i>Целевая аудитория</i>
персонал контактирующий, но не оказывающий услуги пассажирам	подготовка сотрудников для общения, оказания помощи, формирования корпоративной культуры предприятия по обслуживанию пассажиров	сотрудники предприятия, имеющие контакты с пассажирами, но не оказывающие им услуги
персонал, оказывающий услуги пассажирам	подготовка сотрудников для общения, оказания помощи, обслуживания пассажиров, в том числе с инвалидностью, формирования корпоративной культуры предприятия	сотрудники предприятия, осуществляющие обслуживание пассажиров
инструкторы по обучению персонала	подготовка инструкторов предприятий железнодорожного транспорта для обучения (инструктажа) персонала	руководители подразделений, сотрудники кадровых служб
специалисты по организации обслуживания пассажиров	подготовка специалистов для организации работ по созданию безбарьерной среды для инвалидов на железнодорожном транспорте	руководители различных уровней управления

Для каждой целевой категории должна разрабатываться отдельная стратегия обучения, включающая цели и задачи обучения, обучающую программу, форматы обучения, процедуру проверки знаний и др. В современных условиях широкое распространение получает кастомизированное обучение, позволяющее уже в процессе получения высшего образования при соответствующей организации работы и создании определенных условий в образовательной среде готовить квалифицированного специалиста, владеющего навыками соответствующей профессиональной деятельности. В основе кастомизированного обучения лежит взаимодействие вуза и организации-работодателя. Такое взаимодействие предполагает

согласование и корректировку образовательных программ в рамках существующего стандарта. Целью такого обучения является формирование профессионально значимых навыков выпускника именно для данной организации, и предполагает его дальнейшее трудоустройство в эту организацию. Участие работодателя в образовательном процессе предполагает организацию семинаров и конференций, предоставление площадок и оборудования при прохождении обучающимися практики, выполнении ими проектов в условиях реального производства и для решения его задач. Указанная организация выступает инвестором обучения будущего специалиста.

При подготовке будущего специалиста необходимо использовать современные педагогические технологии проблемного обучения, модульного обучения, проектные технологии, кейс-технологии, игровые технологии, социально-ориентированные технологии, в том числе технологии рефлексивного поведения, коммуникативного сотрудничества, принятия решений, информационные технологии. Вопросы, связанные с обслуживанием маломобильных пассажиров, включаются в программы дополнительного профессионального обучения руководителей и специалистов пассажирского комплекса холдинга ОАО «РЖД» в образовательных организациях железнодорожного транспорта, а также в программы подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников при профессиональном обучении рабочих и служащих. Переподготовка кадров – это получение дополнительных навыков и компетенций, позволяющих освоить новую квалификацию или приобрести дополнительную или новую профессию. Пройдя переподготовку, специалист может поменять сферу своей деятельности. Повышение квалификации — это обучение, направленное на усовершенствование профессиональных знаний, навыков и умений специалистов.

Таблица 2

ВИДЫ КУРСОВ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ

<i>Виды курсов</i>	<i>Цели обучения</i>	<i>База проведения</i>
Краткосрочное повышение квалификации	обучение в рамках узкой специализации конкретной производственной сферы	организуются работодателем
Длительное повышение квалификации	углубленное изучение профильных проблем и расширенная подготовка специалистов к выполнению новых должностных обязанностей и трудовых функций	проводятся на базе высших учебных заведений системы корпоративного образования; на базе специализированных компаний, обладающих государственной аккредитацией
Проблемные и тематические семинары	приобретение новых навыков и умений в экспресс-режиме	организуются работодателем и иными специализированными компаниями

Возможные формы проведения занятий: лекции, семинары, практические занятия, консультации, тренинги, конференции и др. В подразделениях предприятий железнодорожного транспорта широко применяется инструктирование сотрудников. Инструктаж — это обучающая процедура, устанавливающая порядок и способы выполнения какой-либо задачи или задания. Проводится инструктаж компетентным лицом, осуществляющим руководство учебной группой, или индивидуальным наставником (мастером). При приеме на работу по профессиям, включенным в Базовый перечень, а также в перечни, утвержденные организационно-распорядительными документами подразделений пассажирского комплекса, для работников должен быть проведен инструктаж по вопросам обеспечения доступности для инвалидов объектов железнодорожного транспорта и предоставляемых на них услуг (<https://goo.su/QAZyFfO>).

Текст конспекта первичного инструктажа разрабатывается на основании типового (<https://goo.su/efAxUGr>), с учетом условий работы каждого предприятия и утверждается руководителем предприятия (участка). С помощью такого инструктажа сотрудник быстро и в простой форме получает первичные знания о специфике обслуживания и этике общения с особенными пассажирами. В подразделениях пассажирского комплекса в планы проведения технической учебы с работниками, профессии которых связаны с обслуживанием маломобильных пассажиров, ежегодно включаются соответствующие темы. Техническая учеба — совокупность мероприятий, направленная на периодическое восстановление и непрерывное повышение уровня профессиональных знаний и навыков работников без отрыва от производства. Техническая учеба должна проводиться в кабинетах, оснащенных: необходимыми техническими средствами обучения (тренажерами, макетами, компьютерами с доступом к системе дистанционного обучения ОАО «РЖД»); наглядными средствами обучения (схемами, плакатами, альбомами и др.); видеоустановками для демонстрации технических фильмов; учебной и инструктивной литературой и нормативными документами.

Конспект (технологическая карта, план проведения) учебного занятия должен разрабатываться в электронном виде, утверждаться главным инженером структурного подразделения или лицом, его замещающим, храниться у инженера по подготовке кадров в электронном виде и на бумажном носителе. Содержание конспекта должно включать: тематику технического занятия с учетом категории работников и профессий; цель учебного занятия; перечень оснащения, необходимого для проведения занятия; используемый метод обучения; перечень литературы, рекомендуемой для самостоятельного изучения.

Результаты обучения должны контролироваться путем сдачи работниками зачетов или специально разработанных тестов. Важным аспектом работы является активное взаимодействие с общественными объединениями инвалидов, консультирование с организациями, представляющими инвалидов при разработке программ подготовки кадров, привлечение представителей этих организаций к проведению семинаров, практических занятий, тренингов и оценивающих результаты обучения тестирований.

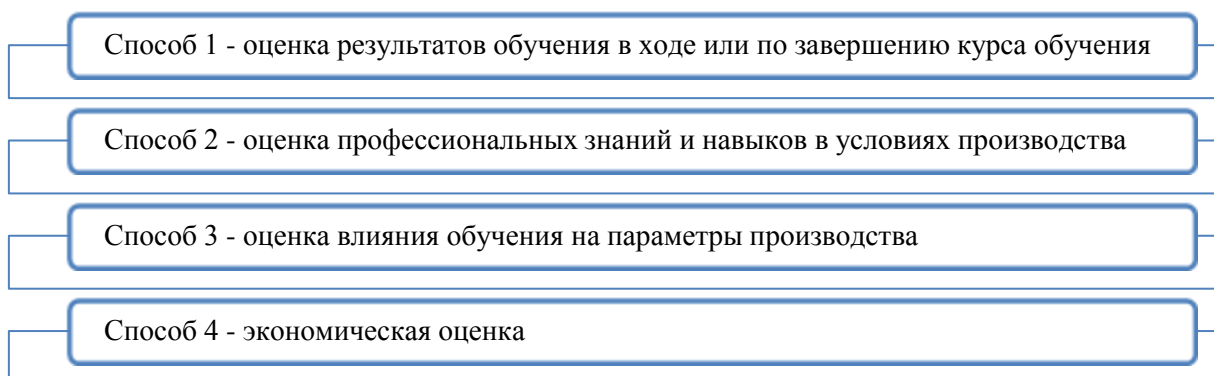


Рисунок 2. Способы качественной оценки результатов профессиональной подготовки персонала

Заключительным этапом управления процессом обучения персонала является оценка эффективности обучения, для чего могут использоваться количественные и качественные методы. Количественные методы не всегда помогают проанализировать результаты обучения персонала в плане уровня профессиональной подготовки, так как результаты рассчитаны на долговременный период и связаны с поведением и сознанием людей. Специалисты выделяют четыре основных способа качественной оценки результатов профессиональной подготовки.

При первом способе происходит анализ способностей и знаний сотрудников непосредственно в ходе или по завершению курса обучения. При использовании второго способа оцениваются профессиональные знания и навыки конкретно в условиях производства. Третий способ — оценивает влияние обучения на параметры производства. Четвертый способ направлен на экономическую оценку. Организация эффективной системы обучения персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров, встроенной в общую систему подготовки кадров в ОАО «РЖД», позволит повысить качество обслуживания таких пассажиров на всех этапах поездки и сделать железнодорожный транспорт на рынке пассажирских перевозок привлекательным и конкурентоспособным для пассажиров с инвалидностью.

Список литературы:

1. Рыкова Л. А. Механизм формирования доступной среды на железнодорожном транспорте // Бюллетень науки и практики. 2023. Т. 9. №1. С. 223-228. EDN: YTDWJT. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/86/30>
2. Рыкова Л. А. Некоторые аспекты формирования доступной среды для инвалидов на транспорте (железнодорожном) // Тенденции развития науки и образования. 2019. №56-1. С. 74-77. EDN: JYYSEU. <https://doi.org/10.18411/lj-11-2019-19>
3. Рыкова Л. А. К вопросу о взаимодействии участников процесса формирования доступной среды для маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте // Бюллетень науки и практики. 2021. Т. 7. №2. С. 213-219. EDN: BTIRAS. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/63/20>

References:

1. Rykova, L. (2022). The Mechanism for Forming Accessible Environment in Railway Transport. *Bulletin of Science and Practice*, 9(1), 223-228. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/86/30>
2. Rykova, L. A. (2019). Nekotorye aspekty formirovaniya dostupnoi sredy dlya invalidov na transporte (zheleznodorozhnom). *Tendentsii razvitiya nauki i obrazovaniya*, (56-1), 74-77. <https://doi.org/10.18411/lj-11-2019-19>
3. Rykova, L. (2021). On Interaction of Participants of the Process of Forming an Accessible Environment for Passengers With Limited Mobility in Railway Transport. *Bulletin of Science and Practice*, 7(2), 213-219. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/63/20>

Работа поступила
в редакцию 14.12.2023 г.

Принята к публикации
22.12.2023 г.

Ссылка для цитирования:

Рыкова Л. А. Обучение персонала, связанного с обслуживанием маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте // Бюллетень науки и практики. 2024. Т. 10. №1. С. 382-387. <https://doi.org/10.33619/2414-2948/98/48>

Cite as (APA):

Rykova, L. (2024). The Mechanism for Forming Accessible Environment in Railway Transport. *Bulletin of Science and Practice*, 10(1), 382-387. (in Russian). <https://doi.org/10.33619/2414-2948/98/48>

