

Николай Кормаков,
ДИРЕКТОР ЦЕНТРА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ПОДГОТОВКИ
«ЭКСПРЕСС»



УМЕНИЕ РАБОТАТЬ С КЛИЕНТАМИ – одно из качеств, которым должен обладать сотрудник ОАО «РЖД». Достичь необходимой квалификации железнодорожники могут в различных учебных заведениях, в том числе в центре профессиональной подготовки «Экспресс».

– Николай Александрович, с какой целью учредили вашу организацию?

– Центр профессиональной подготовки «Экспресс», основанный в 2005 году, является образовательным учреждением. Наши преподаватели занимаются обучением билетных кассиров АСУ «Экспресс» и пригородного сообщения и повышением квалификации персонала, занятого в сфере обслуживания пассажиров.

Учебный центр имеет лицензию на осуществление образовательной деятельности, выданную департаментом образования города Москвы.

Мы готовим билетных кассиров, разработав свою собственную технологию преподавания с использованием самой передовой техники обучения (компьютеры, терминалы АСУ «Экспресс», видеомониторы, билетопечатающие машины и т.д.), а также раздаточных методических материалов. Особенно большое внимание уделяем качеству образования.

Ещё один плюс нашего центра – опытные штатные преподаватели, люди с педагогическим образованием. Ведь не секрет, что даже специалист с большим стажем работы не всегда может правильно и доступно донести информацию до слушателей.

Кроме того, в центре «Экспресс» занятия с билетными кассирами и проводниками проводят профессиональные высококвалифицированные психологи. Их задача – акцентировать внимание сотрудников отрасли на то, что отношение к клиентам компании надо поднимать на новый качественный уровень. Особенно у работников поездов повышенного комфорта. В связи с этим уже совсем скоро мы начнём сотрудничать с фирмой «ТрансКлассСервис», которая работает по обращению на сети дорог пассажирских поездов класса «премиум».

– В чём отличие методов преподавания в вашем центре?

– Прежде наиболее распространённым способом подготовки билетных кассиров было так называемое «обучение за спиной». То есть будущему работнику читали лекции,

В НЕБОЛЬШИХ ГРУППАХ ПРОЩЕ КОНТРОЛИРОВАТЬ УСПЕВАЕМОСТЬ БУДУЩИХ БИЛЕТНЫХ КАССИРОВ

потом приводили его на вокзал и сажали за спиной опытного коллеги, чтобы он смотрел и учился.

В отличие от этого давно устаревшего метода подготовки наши слушатели с самого первого дня занятий работают за настоящим, но учебным терминалом. Поэтому новички могут сколько угодно долго тренироваться в оформлении билетов, ведь никто не будет ограничивать им количество попыток правильно выписать эти документы. Многие из проходящих переподготовку даже опытных сотрудников признались, что до этого не знали всех возможностей системы «Экспресс», а использовали в своей работе лишь некоторые операции.

До образования нашего центра практически не было учебников для билетных кассиров. Сейчас преподаватели нашего центра регулярно готовят методические пособия по различным темам, например, «Продажа и оформление проездных документов во внутреннем и международном сообщении», «Оформление проезда с оплатой по банковским картам в кассах ОАО «РЖД» и через Интернет», «Продажа и оформление проездных документов льготным категориям граждан», «Правила оформления проездных документов по железнодорожным транспортным требованиям». Причём весь этот материал получает каждый учащийся, проходящий обучение и переподготовку в нашем центре.

Большое внимание мы уделяем культуре обслуживания пассажиров. На мой взгляд, билетные кассиры и проводники – это люди, во многом формирующие общее мнение о компании ОАО «РЖД». Если их должным образом не обучить, то они не смогут качественно обслужить пассажиров. А неспособность хорошо трудиться вызывает у персонала чувство неудовлетворённости собой, своим рабочим местом и даже желание уволиться.

В результате правильного обучения сотрудники приобретают чувство гордости за принадлежность к компании и удовлетворение от своей работы, а это способствует лучшему обслуживанию пассажиров. При этом подготовка должна быть планомерной, систематической и всесторонней.

Недавно мы обратились в ФПД с предложением предусмотреть в программе подготовки отдельный курс по культуре обслуживания пассажиров и разработали программы для кассиров, проводников и сотрудников вагонов-ресторанов. В них есть разделы, посвящённые умению общаться с людьми, правилам служебного этикета, описаны психологические типы пассажиров и т.п.

– Как организован учебный процесс в вашем центре?

– Контроль за слушателями у нас очень строгий. Группы мы формируем небольшие – по 10–15 человек, чтобы преподаватель мог уделять необходимое время каждому.

В процессе обучения мы используем различные способы проверки знаний и умения учащихся (контрольные работы, компьютерное тестирование, экзаменационные материалы и т.д.). А в конце всего курса продолжительностью шесть недель слушатели сдают экзамены.

После успешного окончания занятий мы выдаём нашим выпускникам свидетельство о присвоении квалификации билетного кассира или удостоверение о прохождении курсов повышения квалификации. Такие документы сейчас обязательно должны иметь не только сотрудники касс на вокзалах, но и коммерческих структур, занимающихся продажей билетов.

– А кто может обратиться в ваш центр подготовки?

– Каких-то специальных навыков, чтобы стать билетным кассиром, не нужно. Поэтому обычно к нам приходят люди с образованием не ниже среднего. Их можно разделить на три группы: билетные кассиры Федеральной пассажирской дирекции, сотрудники других коммерческих организаций, а также частные лица.

По окончании обучения мы помогаем нашим слушателям с трудоустройством на предприятия, обслуживающие пассажиров. Могут отметить, что в последние несколько месяцев количество звонков от желающих пройти профессиональную подготовку и получить новую специальность в нашем учебном центре заметно возросло.

БЕСЕДОВАЛА НАТАЛИЯ КУРСКАЯ
ФОТО АВТОРА

Справка «Гудка»

Центр профессиональной подготовки «Экспресс», основанный в 2005 году, является образовательным учреждением при Федеральной пассажирской дирекции – филиале ОАО «Российские железные дороги».

Он занимается подготовкой, переподготовкой и повышением квалификации персонала сферы обслуживания пассажиров (кассиры билетных АСУ «Экспресс», проводники пассажирских вагонов).

Учебный центр имеет лицензию на осуществление образовательной деятельности, выданную департаментом образования города Москвы.

Обучение проводится по программам, утверждённым Федеральной пассажирской дирекцией (кассир билетный во внутреннем железнодорожном сообщении, кассир билетный в международном железнодорожном сообщении, проводник пассажирского вагона).