

# Системный подход к обучению, подготовке и переподготовке кадров в сфере пассажирского комплекса

К. Л. КОМАРОВ, докт. техн. наук, профессор, зав. кафедрой «Системный анализ и управление проектами» СГУПС

Г. Ф. ПАХОМОВА, канд. техн. наук, доцент СГУПС; К. А. ПАХОМОВ, канд. экон. наук, доцент СГУПС; Е. Д. АРАКЧЕЕВА, аспирант СГУПС



**Согласно экспертным заключениям, имеющиеся у России ресурсы реализуются в национальной экономике**

**со следующей степенью эффективности: природные на 25%, людские на 15, финансовые на 10, интеллектуальные на 3,3% [1]. Для изменения сложившейся ситуации необходимо, в частности, развитие системы образования в соответствии с экономическими задачами.**

Однако подготовка специалистов в высших учебных заведениях не соотносится с перспективными задачами экономики. Существующая номенклатура специальностей и направлений не отражает потребностей рынка труда. Проблема состоит в том, что в настоящее время не разработана система заказа на востребованные рынком профессии.

Одним из механизмов комплексного решения проблемы соответствия образования запросам экономики может стать возрождение системы ведомственных высших учебных заведений [2]. Предыдущий опыт функционирования специализированных в отраслевом отношении вузов свидетельствует в пользу данного решения. Это в полной мере относится к вузам бывшего МПС, функции которого в настоящее время исполняют ОАО «РЖД» и Росжелдор. Применительно к пассажирскому комплексу это касается созданной в июле 2009 г. Федеральной пассажирской компании (ФПК) в форме дочернего общества ОАО «РЖД».

В матрицу бизнеса ФПК наряду с перевозками в регулируемом и дерегулируемом сегментах перевозок и в международном сообщении может быть включен и бизнес «сервис в поездках» [3]. При этом в дерегулируемом сегменте для перевозок в купейных вагонах маркетинговой является стратегия «Лидерство по соотношению цена/качество». В вагонах СВ и VIP стратегия ФПК основывается на предложении ценовой группе потреби-

телей эксклюзивных продуктов и комплексных транспортных решений, соответствующих высоким требованиям и обеспечивающих максимальную лояльность потребителей по отношению к компании.

Согласно принципиально новым целевым подходам к формированию концепции бизнеса, ФПК необходимы новые решения по вопросу подготовки кадров для пассажирского комплекса, базирующиеся не только на технологических особенностях пассажирского комплекса при соблюдении необходимых правил безопасности, как это делается в настоящее время, но и на основных принципах гостеприимства и сервиса. Гостеприимство — одно из фундаментальных понятий человеческой цивилизации. На пассажирском транспорте гостеприимство включает в себя элементы гостиничного, ресторанного бизнеса, а иногда элементы отдыха, развлечений и рекламы. Возможными вариантами использования пассажирского транспорта являются туризм, совещания, конференции и экспозиции.

Сегодняшнее отношение к пассажиру характеризует доля объема литературы о собственно пассажирах. Например, в работе [4] только в трех главах из 15 обсуждаются вопросы, принципы и законодательные основы транспортного сервиса, связанного с пассажирами; в работе [5] обсуждаются только вопросы транспортно-экспедиционного обслуживания; в работе [6] вопросы этики поведения занимают лишь две страницы из пример-

но четырехсот. Это свидетельствует о недостаточной разработке данной темы в отечественной литературе и, как следствие, о недостатках в сфере обслуживания пассажиров.

Как следует из опыта других стран, необходима специальная подготовка к работе с пассажирами. В Республике Корея есть центр, в котором проходит подготовку и переподготовку персонал, непосредственно контактирующий с пассажирами (так называемый персонал «переднего фронта» — дежурные по перрону, дежурные по вокзалу, проводники и т. д.). Обсуждаются следующие вопросы: «Как встретить пассажира?», «Как проводить на место?», «Как подать чай?», «Как предложить услугу?» и т. д. Персонал более высокого уровня проходит отдельную подготовку. Под этим углом зрения авторы настоящей статьи рассмотрели круг вопросов, связанных с качественным обслуживанием пассажиров, что будет способствовать разработке и полномасштабному внедрению программы «лояльности пассажиров» [3].

Для оценки качества перевозок пассажиров целесообразно разбить совокупность характеристик на четыре подмножества: безопасность (безущербные для здоровья человека перевозки) или число дорожно-транспортных происшествий (ДТП); уровень организации движения транспортных средств (частота, ритмичность, регулярность, точность движения, а также зависимость движения от внешних условий); затраты на поездку с учетом ожидания, или скорость передвижения пассажиров; удобство пользования транспортом — совокупность предоставляемых пассажирам удобств на вокзалах и в пути следования, т. е. уровень комфорта.

Актуальность поставленных проблем очевидна, и требуется системный подход для решения задач развития пассажирского комплекса с ключевой ролью магистральных, пригородных и городских железных дорог. Основные ас-

пекты системного анализа пассажирского комплекса следующие:

- социальный аспект и безопасность;
- логистический и информационный аспекты организации пассажирских перевозок;
- сервис на пассажирском транспорте;
- аутсорсинг в пассажирском комплексе;
- управление персоналом и подготовка кадров;
- сертификация услуг пассажирского комплекса;
- защита окружающей среды.

Чтобы обеспечить системное решение проблем подготовки кадров для пассажирского комплекса, необходимо: внедрение современных технологий; совершенствование содержания образовательных программ; развитие учебной, научной, методической, материально-лабораторной базы, позволяющей повысить качество обучения, подготовки и переподготовки кадров для пассажирского комплекса, а именно:

- формирование системы опережающей подготовки и повышения квалификации специалистов в области пассажирского транспорта, в развитии мультимодальных пассажирских перевозок с применением новых логистических систем;
- разработка новых направлений научно-исследовательской работы, ориентированных на проблемы пассажирского комплекса, с привлечением к участию в ней студентов и аспирантов;
- развитие консалтинговых и ситуационных центров, обеспечивающих продвижение инноваций во все транспортные структуры, связанные с пассажирскими перевозками.

В практическом плане для решения проблемы необходимо:

- создать учебно-научный ситуационный центр функционирования пассажирского комплекса с использованием современных информационных технологий для формирования рациональных систем передвижения, схем развития пунктов пересадки в процессе мультимодальных пассажирских перевозок;
- создать инфраструктуру для централизованного мониторинга состояния пассажирских перевозок в городах и регионах (в том числе на железнодорожном транспорте) в виде лабораторий, кабинетов, вагонов-лабораторий;
- разработать учебно-методический комплекс обучения, подготовки и переподготовки кадров в сфере пассажирского комплекса в условиях его реформирования по направлениям: безопасность, управление персоналом, сервис,

## Перечень лабораторий

№ п/п	Наименование лаборатории	Назначение
1	Ситуационный центр	Системный анализ и синтез макрологистической системы пассажирского транспорта. Актуальная информационная поддержка экспертов. Обеспечение методологической базы для анализа, оценки, прогноза и принятия корректирующих решений по гибкому удовлетворению спроса на пассажирские перевозки.
1.1	Специализированный ресурсный центр	
1.2	пассажирского комплекса	
	Аудитория для аудио-, видеоконференций	
2	Лаборатория моделирования типовых бизнес-процессов пассажирского комплекса	Создание базы данных и базы знаний о пассажирском комплексе
3	Лаборатория мониторинга пассажиропотоков при взаимодействии различных видов транспорта	Централизованный мониторинг состояния пассажирских перевозок и подготовка контента ресурсного центра
4	Лаборатория тренажерных мультимедийных обучающих комплексов	Обеспечение информационной и программно-аппаратной поддержки индивидуального и группового тренинга работников пассажирского комплекса. Разработка дизайна транспортной среды.
5	Вагон-лаборатория	Активизация процесса обучения обслуживающего персонала пассажирского вагона.
5.1	Купе плацкартного вагона	
5.2	Купе купейного вагона	
5.3	Купе вагона СВ	
5.4	Тренажерный кабинет	
5.5	Кабинет натуральных образцов	
6	Лаборатория управления персоналом	Повышение эффективности профессиональной деятельности персонала и оптимизация процессов управления персоналом в сфере пассажирских перевозок
6.1	Компьютерный класс	
6.2	Кабинет биоуправления	
7	Лингфонная лаборатория	Обеспечение повышения уровня вербальной коммуникации и эффективного изучения языков на основе моделирования реальных повседневных ситуаций (в том числе в пассажирском комплексе)
7.1	Кабинет для изучения восточных языков	
7.2	Кабинет для изучения европейских языков	
8	Лаборатория сервисного обслуживания пассажиров	Эффективное обучение транспортному обслуживанию и предоставлению сервисных услуг пассажирам
8.1	Компьютерный класс	
8.2	Лаборатория сервиса и туризма	

управление качеством, аутсорсинговые схемы, логистические и информационные системы организации перевозок в различных регионах и городах.

Для решения перечисленных задач необходимо создать специализированную материальную базу с учетом открытия и модернизации учебных лабораторий и разработать учебно-методические комплексы. Перечень необходимых, по нашему мнению, лабораторий и их назначение приведены в *таблице*.

В условиях реформирования пассажирского комплекса ОАО «РЖД» в виде ОАО «Федеральной пассажирской компании» (ОАО «ФПК» — ДЗО ОАО «РЖД») реализация предложенного проекта позволит опережающим образом реализовать комплексную систему обучения, подготовки и переподготовки кадров нового типа для системы пассажирских перевозок с ориентацией на качественное обслуживание пассажиров.

Постоянный мониторинг качества услуг на пассажирском транспорте, си-

туационные и ресурсный центры позволят оптимизировать систему мультимодальных пассажирских перевозок в городах и регионах с ключевой ролью магистральных, пригородных и городских железных дорог, что обеспечит лояльность клиента тому виду транспорта, персонал которого в наибольшей мере будет ориентирован на высокое качество обслуживания пассажиров.

### ЛИТЕРАТУРА

1. Симчера В. М. Развитие экономики России за 100 лет. 1900–2000: Исторические ряды, вековые тренды, институциональные циклы. — М., 2006. — С. 301–302.
2. Якунин В. И., Сулакшин С. С., Багдасарян В. Э., Нетесова М. С. Образование как фактор экономического развития. — М.: Науч. эксперт, 2008.
3. Акулов М. Б. О создании дочернего общества ОАО «РЖД» в сфере перевозок пассажиров в дальнейшем следовании // Железнодорож. транспорт. — 2010. — № 1. — С. 22–26.
4. Илованский Н. Д., Киселев А. Н. Сервис на транспорте (железнодорожном). — М.: Маршрут, 2003.
5. Иванкова Л. Н., Иванов А. Н., Комаров А. В. Сервис на транспорте. — М.: Маршрут, 2005.
6. Семиценко В. Н. Пассажирские перевозки. Пособие для проводника пассажирского вагона. — М.: Маршрут, 2005.