

Улыбаться, все знать и сохранять бдительность

Корреспондент «КП» отправился в центр подготовки проводников пассажирских вагонов



В учебном классе установили модель вагона поезда «Стриж». Проводники ходят между рядами сидений и отрабатывают до автоматизма все движения, чтобы какого пассажира не облить случайно горячим чаем или не задеть.

На носу летний сезон, все готовятся уехать в отпуска. Сотни поездов повезут детей, курортников, туристов в самые разные уголки страны. Кого в Карелию, а кого в Сочи.

На железной дороге, понятное дело, готовятся к самому горячему времени в году. Новые вагоны ставят на популярные направления. Все больше маршрутов, где ездят двухэтажные поезда!

Но одного обновления техники мало. Проводники тоже не должны отставать — нужен их позитивный настрой, квалификация и бдительность. Сейчас специалистов отправляют на тренинги. В этом году через специальную подготовку пройдут все проводники пассажирских вагонов, а это около 34 тысяч человек.

БУДЬ БДИТЕЛЕН

Мне удалось побывать на тех самых занятиях, где проводников готовят к летнему сезону и повышают их квалификацию. Они проходят в специальном учебном центре Федеральной пассажирской компании (ФПК).

Выглядит подготовка необычно. Это не какая-нибудь скучная лекция, а как бы игра. Только цели у нее – самые что ни на есть серьезные.

- Расставьте людей по цвету глаз: с темными - в одну сторону, со светлыми – в другую, - командует психолог проводнику скоростного поезда «Стриж». Мужчина в серой форме стоит спиной к своим коллегам. Сортировать надо по памяти.

Проводники – все молодые девушки и ребята – смеются, но команды психолога выполняют.

- **А это зачем нужно? – спрашиваю специалиста.**

- Работники поездных бригад должны обращать внимание на всевозможные детали: какое настроение у пассажиров, как они себя ведут. Это реально помогает улучшить работу – найти подход к каждому, создать доброжелательную атмосферу в вагоне. Ведь многим из нас требуется время, чтобы почувствовать себя комфортно рядом с незнакомыми людьми. Да и бдительность никто не отменял – в беспокойное время живем, и потенциальный преступник тоже может сесть в поезд.

- **И сядил?**

В 2014 году бдительность проводницы Зульфийи Павловой помогла взять воришку с поличным. Женщина увидела, как незнакомый мужчина ночью — она помнила, что он не из ее вагона — трется у чужих вещей. Оказалось, посторонний забрал у пассажира телефон, но вернул его, когда понял, что его заметила проводница. Воришка на этом не успокоился. Через полчаса он обворовал купе соседнего вагона. Зульфийа начала искать преступника. Когда она его нашла, он принялся угрожать. Тогда женщина смогла заманить воришку в последний тамбур поезда и запереть его там!

Это реальный пример, когда внимательность и находчивость проводника помогла задержать преступника.



Подготовку проводники проходят в специальном учебном центре Федеральной пассажирской компании.

МЫ КОМАНДА

Сейчас на железной дороге по-новому подходят к работе с коллективами. Поездная бригада – это команда. Все знают друг друга в лицо, поддерживают хорошие отношения. Проводников даже специально подбирают так, чтобы они психологически подходили друг другу.

Сложившийся коллектив стараются беречь. Ведь слаженность работы бригады напрямую влияет на качество обслуживания пассажиров. А именно это, в конце концов, самое главное.

Если бригада работает безупречно, то получает «паспорт доверия», к которому прилагается ежемесячная денежная премия. Лучших специалистов ставят на международные маршруты.

ДЕФИЛЕ В ВАГОНЕ

Сейчас у пассажиров огромной популярностью пользуются быстрые поезда – «дневные экспрессы» с сидячими вагонами. За несколько часов можно домчать из Москвы до Нижнего Новгорода или Воронежа. Для этих составов нужна совершенно иная технология обслуживания. И от проводников требуются другие навыки:

- Мы готовим наших проводниц, как бортпроводников авиалиний - рассказала преподаватель Светлана Гребенникова. – Отдельно отработывается походка, работа с тележкой, где лежат напитки и закуски.

В учебном классе установили модель вагона поезда «Стриж». Проводники ходят между рядами сидений и отработывают до автоматизма все движения, чтобы какого пассажира не облить случайно горячим чаем или не задеть.

- Клиенты должны чувствовать себя в безопасности, - наставляет учеников Светлана. – Выражение лица у проводника должно быть всегда спокойным и приветливым. Голос -

уверенным и четким. На каждый вопрос пассажира надо дать ответ. Если сразу нужной информации нет, пообещайте ответить через 5 минут, и обязательно узнайте все, что интересует пассажира.

А еще есть отдельный тренинг, как правильно улыбаться и разговаривать. Для проводников разработаны вежливые и корректные фразы на разные случаи жизни.

ПРОВОДНИК СПЕШИТ НА ПОМОЩЬ

В учебном центре ФПК есть отдельный класс, где на манекенах отрабатывают оказание помощи в экстренной ситуации. Не успел я устроиться за партой, как преподаватель охраны труда Андрей Кривоблоцкий уже вызвал меня к доске.

- Будем делать пострадавшему искусственное дыхание и массаж сердца, - командует учитель. – Под шею просовываем руку, запрокидываем голову и через медицинскую повязку делаем несколько вдуваний. Дальше кладем руки на грудь больного, начинаем: 30 нажатий, дальше снова делаем выдох в рот пациенту.

В теории вроде бы все просто. На практике же – не очень. Начинаешь выдыхать в рот, и все время выходит то слишком сильно, то слишком слабо. На большом экране за спиной показана эффективность и правильность всех моих действий.



В учебном центре ФПК есть отдельный класс, где на манекенах отрабатывают оказание помощи в экстренной ситуации.

- На грудную клетку смотри, - советует учитель. – Как поднимется, переставай дуть и начинай давить.

Давить надо не за счет силы рук (они полностью выпрямлены), а при помощи спины. В основном, работает поясница, все время сгибается. У меня хуже всего вышло с частотой «ударов» сердца, которые надо обеспечить. Все время медленно выходило. Помогла подсказка преподавателя – программа «Метроном». Она создает нужный ритм, чтобы давить на грудную клетку.

Это только часть подготовки проводника. Специалисты умеют спасать целые вагоны!

Был случай в поезде Советская Гавань — Владивосток. Пассажиры по глупости устроили пожар в вагоне (подожгли пролитый из канистры спирт). Тогда людей спасли умелые действия начальника поезда Александра Спирякова: он оперативно эвакуировал людей из вагона и принял решение отцепить горящий вагон от остального состава. Все было сделано правильно. И это при том, что Спиряков ехал на составе первый раз. Просто все проводники и начальники поездов знают, что им и как надо делать.

КАК ПРИНИМАТЬ РОДЫ

Когда я все-таки откачал пострадавшего пассажира, Кривоблоцкий устроил мне новое испытание.

- А теперь давай примем роды, - бодро заявил он. – Помни, руки можно обрабатывать только мылом! Никакого спирта, зеленки, химии и даже медицинских перчаток. Все это оставит следы на новорожденном младенце. А мы же этого не хотим. Мыло, оно нейтрально, никак на коже не сказывается.

Хорошо, что в классе была не живая женщина на сносках, а еще один манекен – симулятор родов. От меня требуется не так много – лишь бы был готов подхватить пластмассового ребеночка. Одну руку надо держать снизу таза и фиксировать головку младенца – отпускать ее нельзя, может быть родовая травма шейных позвонков.

- Как плечи покажутся, держись за них, - советует Андрей. - И никакой самодеятельности! Так только хуже можно сделать.

Случаи, когда ребенок рождается в поезде, происходят довольно часто. Последняя история была в феврале. Малыш появился на свет в плацкартном вагоне в районе Курска.

КАК УСПОКОИТЬ РАЗБУШЕВАВШЕГОСЯ ПАССАЖИРА

Не меньше внимания в подготовке проводника уделяется психологии общения. Есть уроки, где железнодорожники разбирают типовые конфликтные ситуации.

Вот реальный пример: пассажир с верхней полки хочет сесть на нижнюю, чтобы поесть. Но пассажир снизу против, он лежит и никого к себе пускать не хочет. Причем лежать готов хоть целый день.

Если проводник не может уговорить людей, то он имеет право посадить человека с верхней полки на какое-нибудь другое свободное место. Временно.

Вообще, как мне рассказали, со всеми своими неприятностями в поезде сразу надо идти к проводнику или начальнику поезда. У них есть разные возможности – в том числе, кстати, вызов врача, если вы заболели в дороге.

Отдельная работа проводится с маломобильными пассажирами. Проводники в дороге обязаны им во всем помогать. Но это еще не все. Если при покупке билета в кассе сообщить, что поедет инвалид-колясочник, ему продадут билет в специальный вагон. Там есть просторное купе, широкий туалет, подъемник в дверях. Если подобного вагона в поезде нет, его прицепят. Правда, сообщить о поездке надо не позднее, чем за три дня.

Иногда проводники попадают совсем уж в необычные ситуации, когда им приходится только импровизировать. В поезде Абакан – Барнаул пассажир с верхней полки, когда начал устраиваться спать, обнаружил в постельном белье змею! К счастью, не ядовитую — это был молочный гондурасский полоз.

Мужчина пожаловался проводнице. Та, чтобы не пугать остальных людей, тихо взяла мешок для белья и аккуратно загнала в него змею. До ближайшей остановки, где состав ждала полиция, полоз ехал в мешочке, привязанном за ручку в тамбуре.

Потом уже выяснится, что змею в поезде мало что в нарушение правил везла, да еще и забыла молодая пассажирка.

НА НОВЫЕ РЕЛЬСЫ

Сегодня железнодорожники во многом учатся работать по-новому. Советские стандарты обслуживания, и его недостатки вроде ворчливой невыспавшейся проводницы с «химией» голове давно канули в лету, но программы обучения приходится постоянно дорабатывать: техника становится сложнее; линейка услуг расширяется, да и клиент с каждым годом становится все требовательнее, справедливо полагая, что раз заплатил, то поездка должна быть максимально комфортной. Проводниц теперь учат правильно наносить макияж, делать прическу... Работников поездных бригад учат общаться, правильно говорить. Когда речь заходит о качественном сервисе, никаких мелочей быть не может. Задают тон и современные вагоны – иные из них оснащены лучше, чем квартиры в домах! Кондиционеры, плоские телевизоры, стеклопакеты, удобные диваны и – кнопка вызова проводника, по сигналу которой он придет и участливо поинтересуется, чем вам помочь.

В общем, считайте, что поезд уже не средство передвижения, а начало вашего отдыха.

[Олег АДАМОВИЧ](#)