## **Газета «Гудок»**[**Выпуск № 34 (25939) 04.03.201**](http://www.gudok.ru/newspaper/?archive=2015.10.26)**6**



* 7 полоса



**Полезная наука**

**Железнодорожников учат, как найти общий язык с пассажирами.**

2016-й объявлен в ОАО «РЖД» Годом пассажира, поэтому одним из направлений работы является удовлетворение потребностей населения в качественных и доступных железнодорожных перевозках.

С целью подготовки персонала к такой работе в учебном центре профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» организованы курсы повышения квалификации по программе «Основы служебного этикета и культуры обслуживания пассажиров».

Елена Соколова, заместитель начальника учебного центра, поясняет:

– Актуальность проведения такого обучения вызвана самим производством. Программа курса разработана с учётом её ориентации на лиц, непосредственно связанных с обслуживанием пассажиров: кассиров, проводников, начальников и мастеров производственных участков полигона обслуживания АО «ППК «Черноземье».

В программе изучаются такие вопросы, как профессиональная этика, имидж работников железнодорожного транспорта, обслуживание маломобильных групп населения, профилактика возникновения конфликтных ситуаций, способы разрешения конфликтов.

Первый выпуск состоялся в конце января, 13 слушателей окончили курсы и уже приступили к работе в этом направлении.

– Кроме того, в конце 2015 года АО «ППК «Черноземье» прошло аккредитацию в Минздравсоцразвития РФ и уже самостоятельно начало обучать руководителей и специалистов в области охраны труда, – добавляет Елена Соколова.

Татьяна Стельмах