

фото: Константин Ефремов

«Все ресурсы направить в сторону пассажира»

**В учебном центре профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье» прошли обучение более 3 тыс. человек.**

***Вероника Ушакова, начальник учебного центра профессиональной квалификации АО «ППК «Черноземье»***  
  
*– Вероника Владимировна, 17 сентября учебный центр отметил 9-й день рождения. Расскажите, какими достижениями можете гордиться?*  
  
– Учебный центр – единственный среди подобных структур в пригородных компаниях, который не только имеет лицензию на право осуществления образовательной деятельности, но и обладает аккредитацией по оказанию услуг в области охраны труда.  
  
За период работы сотрудники обучили более 3 тыс. человек. С 2014 года мы осуществляем обучение сторонних организаций на платной основе. За это время компания получила доход от подсобно-вспомогательной деятельности на сумму более 9 млн руб.  
  
В настоящее время учебный центр проводит обучение для 13 пригородных компаний, а также сотрудничает с АО «ФПК».  
  
*– В какой форме проходит обучение и какими методиками при этом пользуетесь?*  
  
– Разработано более 70 программ обучения и повышения квалификации. Мы являемся единственным центром, который помогает внедрить технологии инновационной мобильности в работу кассиров билетных на всей сети. В настоящее время у нас несколько пилотных проектов с рядом пригородных компаний по внедрению этих технологий.  
  
Обучение направлено на правильное построение диалога между кассиром и пассажиром. Мы – клиентоориентированная компания и должны все свои ресурсы направить в сторону пассажира.  
  
В этом году разработаны новые программы обучения и правила коммуникативного общения. В 2020-м разработано учебное пособие – единственное за последние 10 лет, которое направлено на обучение разъездных кассиров билетных. Мы продолжаем научную деятельность. В текущем году выйдет 2-е учебное пособие для стационарных кассиров.  
  
Идёт модернизация учебных классов. Обучение проходит как в очной форме, так и дистанционно.  
  
*– Объём работы велик. Каков штат сотрудников учебного центра?*  
  
– Основной штат – это 5 человек. Но есть ещё дополнительный. Привлекаем к работе узконаправленных специалистов. Например, заключили договор о сотрудничестве с Воронежским государственным педагогическим университетом, высококвалифицированные специалисты которого читают лекции, проводят занятия. В частности, психологи рассказывают, как общаться, строить диалог с маломобильными гражданами.  
  
*– Основные направления деятельности – это обучение и повышение квалификации по рабочим профессиям?*  
  
– Так и есть. Но, кроме кассиров билетных, проводников пассажирского вагона, мы обучаем таким профессиям, как приёмщик поездов, контролёр билетов, контролёр пассажирского транспорта.  
  
В сфере нашей деятельности также профессиональная переподготовка руководителей и специалистов с выдачей диплома; дополнительное профессиональное обучение руководителей и специалистов; обучение кадрового резерва; обучение работников и работодателей вопросам охраны труда; техническое обучение.  
  
  
Ещё больше интересных новостей в нашем телеграм-канале. Подписывайтесь, друзья! [**https://t.me/Gudokru**](https://t.me/Gudokru)  
  
Все наши публикации читайте на канале «Гудка» в [**«Яндекс Дзене»**](https://zen.yandex.ru/gudok.ru?lang=ru&clid=101).

Беседовал Константин Ефремов