

ОСОБЕННОСТИ РАЗВИТИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНЫХ КАЧЕСТВ ПРОВОДНИКОВ ПАССАЖИРСКИХ ВАГОНОВ В ПРОЦЕССЕ ИХ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Павлова Т.А.

Оценка работы проводника пассажирского вагона призвана дать ответ на вопрос о том, насколько эффективным и результативным является его труд. Для построения системы оценки профессионально важных качеств необходимо ясно понимать, какие факторы оказывают влияние на качество и эффективность труда проводника. Могут ли данные качества поддаваться развитию в процессе специально организованного обучения.

Ключевые слова: *психологический профессиональный отбор проводников пассажирских вагонов, профессиограмма, развитие профессионально важных качеств.*

Проблема психологического изучения деятельности имеет важное, подчас первостепенное значение для определения наиболее эффективных путей решения многих практических задач. Изучение, анализ деятельности предполагают рассмотрение ее как сложного, многомерного и многоуровневого, динамически развивающегося явления [1]. И в то же время, исходя из конкретных практических задач, проведение психологического анализа конкретной деятельности имеет определенные специфические особенности (с точки зрения программы, целей, методов, критериев). Так, например, для решения задач диагностики и прогнозирования профессиональной пригодности такой анализ предусматривает обоснование требований к составу, уровню развития, структуре способностей и профессионально важных качеств личности [2, 3].

На основе результатов психологического анализа конкретной трудовой деятельности – профессиональных требований – определяется, разрабатывается комплекс методических приемов изучения психологических особенностей личности будущих специалистов [6].

Оценка работы персонала призвана дать ответ на вопрос о том, насколько эффективным и результативным является его труд. Для построения системы оценки, способствующей развитию организации, необходимо ясно понимать, какие факторы оказывают влияние на качество и эффективность труда [4]. Наша работа с экспертами, построение профиля профессий, выделение значимых профессиональных характеристик позволили выделить наиболее важные факторы: способности; личные и деловые качества; понимание своей рабочей роли; профессиональные знания и навыки; отношения с товарищами по работе.

Комплексность подхода предусматривает использование различных методик при построении системы оценки. Личные и деловые качества, выполнение



требований, которые диктуются должностью или рабочими функциями проводника, профессиональные знания и навыки, кроме тестов, были оценены с помощью метода экспертных оценок. Для проведения экспертной оценки проводников пассажирских вагонов были разработаны специальные анкеты. Анкеты были ориентированы на выявление индивидуальных особенностей работника. Наличие экспертов позволило повысить достоверность полученных оценок.

Актуальность исследования была обусловлена конкурентной борьбой, происходящей в настоящее время на рынке пассажирских перевозок, между авто-, авиа- и железнодорожными перевозчиками. Важным элементом конкурентной борьбы помимо цены, скорости, комфорта и т.д. является степень подготовленности, в том числе сервисной, обслуживающего персонала. В ситуации нарастания конкуренции, при необходимости перехода от оказания отдельных услуг к системе железнодорожного сервиса, решение задачи четкого выявления уровня профессиональных важных качеств (далее ПВК) персонала, его оценка становится острой необходимостью. Оценка персонала как одна из универсальных персонал – технологий позволяет повысить эффективность управления человеческими ресурсами и решить вопросы кадрового менеджмента организации.

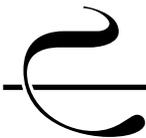
Возникшее противоречие между жесткими требованиями к квалификации персонала и уровнем его подготовки и неразработанностью комплексного подхода к выявлению уровня ПВК персонала, его оценки позволило нам сформулировать проблему: возможно ли разработать систему четкого оценивания проводников пассажирских вагонов, их ПВК, и развить ПВК проводников пассажирских вагонов с использованием технологий профессионального отбора и специального обучения?

С учетом значимости данной проблемы для железнодорожного транспорта были определены и цели: 1) выявить и оценить ПВК проводников пассажирских вагонов на предмет их соответствия профессиограмме и развить их с использованием технологии ситуативного тренинга, 2) создать программу определения ПВК успешных проводников, 3) на основании проведенного исследования подготовить рекомендации по программе обучения, подготовки и повышения квалификации сотрудников.

Объектом нашего исследования выступили ПВК проводников пассажирских вагонов. Предмет исследования: выявление особенностей развития ПВК проводников пассажирских вагонов в процессе их профессиональной деятельности.

В исследовании приняли участие 799 проводников пассажирских вагонов поездов Северо-Кавказской железной дороги (СКЖД) и 35 проводников Астраханской дирекции Приволжской железной дороги.

В соответствии с целью, объектом и предметом исследования были выдвинуты предположения, выступившие в качестве гипотез исследования. Выделенные нами ПВК проводника пассажирского вагона определяют его успешную профессиональную деятельность. Полученный на основе анализа ПВК успешного проводника эталон профессиональной деятельности может быть использован при



построении программы профессионального отбора. ПВК проводника пассажирского вагона возможно развивать в ходе специально организованной учебной программы ситуативного тренинга.

В соответствии с целью, объектом и предметом исследования, была изучена документация, регламентирующая и определяющая деятельность СКЖД в части структуры и организации деятельности оцениваемых категорий сотрудников, построена аналитическая профессиограмма для проводников пассажирских вагонов, получен перечень измеряемых индивидуальных и деятельностных параметров и характеристик.

Было проведено эмпирическое исследование по изучению степени соответствия ПВК проводников пассажирских вагонов профессиограмме; удалось выделить несколько групп проводников в зависимости от степени соответствия их ПВК профессиограмме; апробирована методика профессионального отбора с учетом ПВК в процессе реальной производственной деятельности проводников пассажирских вагонов.

В методическом плане исследование позволило разработать нестандартизованные процедуры и средства оценки выделенных параметров и характеристик. Предложены схемы комплексной оценки по категориям работников и программные средства хранения и обработки полученных данных.

Работа была построена в два этапа. Этап пилотажного исследования и этап базового обследования проводников дальнего следования. Пилотажное исследование проводилось в коллективе поездных бригад Астраханского и Кисловодского вагонных участков. Пилотажное исследование дало возможность оценить полноту и результативность комплексной оценки, а также валидность примененных тестов и анкет.

На этапе базового обследования была проведена оценка персонала (проводников пассажирских вагонов), обслуживающего пассажиров в поездах, всего 45 бригад. В ходе проведенной работы была обоснована система средств профессионального психологического отбора проводников пассажирских вагонов и определены составляющие ПВК проводников пассажирских вагонов. Это дало нам возможность в процессе специально организованных и проведенных ситуативных тренингов выявить некоторые особенности развития профессионально важных качеств проводников.

Разработанная в ходе исследования методика профотбора с учетом ПВК проводников пассажирских вагонов может быть использована в реальном производстве и позволяет эффективно организовать подбор, профессиональный отбор и обучение данного контингента. Полученная методика ориентирована на использование транспортными предприятиями и предприятиями ОАО «РЖД».

В психодиагностической части эксперимента были использованы следующие методики: методика автоматизированной системы профессиональной психодиагностики (АСППД) [5], разработанная Т.П. Зинченко и А.А. Фрумкиным для построения профиля (психологического эталона специальности) профессии «проводник»;



опросник темперамента Я. Стреляу; шкала формального интеллекта (фактор В) 16-факторного теста Кеттела; метод исследования уровня субъективного контроля (УСК), шкала Дж. Роттера; методика определения преобладающего стиля реагирования в конфликтной ситуации К.Н. Томаса. Методика оценки: технология «Ассесмент-центр» как средство оценки профессиональных качеств. Для оценки важнейшего профессионального качества корректного взаимодействия с пассажирами были разработаны специальные контрольные упражнения по технологии оценки персонала «Ассесмент-центр».

Выводы.

1. Выделенные ПВК проводника пассажирского вагона определяют его успешную профессиональную деятельность. Удалось выделить три степени соответствия эталонным профессиональным требованиям проводника: 1 группа – максимальное соответствие, 2 группа – в пределах допустимой нормы, 3 группа – минимальное соответствие.

2. Полученный эталон профессиональной деятельности проводника пассажирского вагона может быть успешно использован при построении программы профессионального отбора.

3. ПВК проводника пассажирского вагона поддаются развитию в ходе специально организованной учебной программы ситуативного тренинга. Такое обучение может быть принято, как составная часть программы повышения квалификации проводников пассажирских вагонов.

Литература

1. Анциферова Л.И. Развитие личности специалиста как субъекта своей профессиональной жизни. Психологические исследования проблемы формирования личности профессионала / Под ред. В.А. Бодрова. – М.: Ин-т психол. АН СССР, 1991.
2. Бодров В.А. Практикум по дифференциальной психодиагностике профессиональной пригодности. Учебное пособие. – М.: ПЕР СЭ, 2003.
3. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности. Учебное пособие для вузов. – М.: ПЕР СЭ, 2001.
4. Романова Е.С., Суворова Г.А. Психологические основы профессиографии. – М.: МПГУ им. В.И. Ленина, 1990.
5. Фрумкин А.А. Психологический отбор в профессиональной и образовательной деятельности. – СПб.: Речь, 2004.
6. Шадриков В.Д., Дружинин В.Н. Формирование подсистемы профессионально важных качеств в процессе профессионализации. Проблемы индустриальной психологии. – Ярославль: ЯрГУ, 1979.