

Квитковий касир – обличчя залізниці

У центрі професійного розвитку персоналу залізниці нещодавно відбувся конкурс на звання “Кращий квитковий касир”, в якому взяли участь 12 квиткових касирів п’яти дирекцій залізничних перевезень і підрозділів служби пасажирського господарства – переможців відбіркових конкурсів. Мета конкурсу – покращення якості культури обслуговування пасажирів на вокзалах, удосконалення системи надання послуг, сприяння обміну передовим досвідом та підвищення рівня професійної майстерності.

Всі конкурсанти, як це зазвичай буває, хвилювалися. Перед початком проведення конкурсу начальник відділу роботи вокзалів, пасажирських станцій, перевезень вантажу та багажу служби пасажирського господарства Алла Гревцова ознайомила присутніх з умовами проведення конкурсу:

– Основна оцінка професійності квиткового касира визначається тестуванням – максимальна сумарна кількість балів за правильні відповіді й буде кращим результатом конкурсу. Для цього на тестування виділяється 45 хвилин, а за відповіді, які будуть отримані швидше на 5 хвилин, додається 1 бал, на 10 хвилин – 2 бали, на 15 хвилин – 3 бали. За вміння прийняти замовлення і спілкування з пасажиром іноземною мовою (англійською чи німецькою) додається ще один бал.

Конкурс професійної майстерності розпочався з привітального слова до учасників конкурсу першого заступника начальника залізниці Олександра Єфіменка:

– Конкурси професійної майстерності вважаю дуже потрібною справою, це можливість для кожного працівника якнайкраще представити свої знання і досвід у роботі. Перемога в конкурсі без сумніву даватиме людині усвідомлення того, що вона краще працює від своїх колег. Досі пам’ятаю відчуття морального задоволення, коли я працював поїзним диспетчером, і показники моєї роботи були кращими, ніж у колег. Вважаю, що моральне задоволення, яке отримує людина від своєї роботи – це дуже важливо у житті. А ваша участь у цьому конкурсі – це підтвердження того, що ви є кращими у трудових колективах. Успіхів вам у тестуванні!

Про справне програмне забезпечення на конкурсі подбав інженер інформаційно-обчислювального центру Юрій Іванкович, і коли виникали непередбачувані ситуації, то без його допомоги не обходилося.

– Програма складена так, що при правильних відповідях на перших 5 запитань з охорони праці, пожежної безпеки відкривається доступ до наступних 20 професійних запитань, – розповів Юрій Іванкович. – У результаті не всі квиткові касири були допущені до запитань, пов’язаних із безпосередньою роботою квиткових касирів.

Завершальним етапом конкурсу стала перевірка знань іноземної мови, яку провели працівники центру професійного розвитку персоналу залізниці – викладач Світлана Величкова та методист Ірина Василичин. Найкращі знання англійської мови продемонстрували квитковий касир станції Трускавець Ольга Артемович та квитковий касир вокзалу Чоп Ірина Владика.

Підсумки конкурсу оголосив голова комісії, перший заступник начальника залізниці Олександр Єфіменко:

– Наголошувати на “слабких” місцях учасників цього річного конкурсу не буду. Кожен сам побачив, у яких питаннях він



недопрацював. Тому бажаю вам “підтягнути” свої знання і навички у роботі до вищого рівня. Стосується це і знань з іноземної мови. Загалом професійний рівень у всіх належний. Переможцями конкурсу на звання “Кращий квитковий касир” стали: перше місце – квитковий касир 2-ї категорії станції Трускавець Ольга Артемович (на фото вгорі посередині), друге – квитковий касир 1-ї категорії вокзалу Рівне Ірина Шумка (на фото вгорі ліворуч), третє місце – квитковий касир 1-ї категорії вокзалу Коломия Оксана Черніховська (на фото вгорі пра-



воруч). Бажаю усім, щоб свої знання, вміння працювати з людьми, досвід ви передавали своїм колегам. Квитковий касир є першою людиною на вокзалі, до якої звертається пасажир. Саме за рівнем вашої професійності, людяності пасажир оцінює роботу залізниці загалом.

Моральне задоволення переможців конкурсу доповнить матеріальна винагорода у розмірі 1500 грн, 1000 грн, 500 грн відповідно до зайнятого місця.

Прокоментував конкурс на звання “Кращий квитковий касир” заступник на-

було якнайбільше, адже квитковий касир – це фактично перша особа на залізниці, з якою зустрічається пасажир. Касир завжди повинен уміти порозумітися з пасажиром, задовільнити його потреби в організації перевезень. І звичайно, квиткові касири, окрім професійної грамотності, повинні бути ерудованими, культурними, ввічливими. Думаю, у цих конкурсантів усе це є.

Після конкурсу кореспондент “Львівського залізничника” взяла бліц-інтерв’ю у кращого касира Львівської залізниці – квиткового касира станції Трускавець Ольги Артемович.

– Кращим квитковим касиром залізниці 2008 року було визнано квиткового касира станції Трускавець Олександру Кравчук. Цього року Ви продовжили династію переможців станції...

– Мені приємно, що цього разу я перемогла і продовжила гарну традицію перемог станції Трускавець. На станції працюю лише з лютого цього року, розпочала свою трудову діяльність у рідному Дрогобичі – на станції Дрогобич. Спочатку – оператором станційно-технологічного центру, товарним касиром, прийомоздавачем вагонів, секретарем станції Дрогобич. На залізниці загалом працюю 5 років, та робота квиткового касира мені до душі. Це – перша робота, в якій я себе знайшла. За цей час заочно закінчила Дніпропетровський національний університет залізничного транспорту ім. академіка В. Лазаряна.

– Як проходила підготовка до конкурсу професійної майстерності?

– Для конкурсантів були підготовлені білети, тести, заготовлені діалоги іноземною мовою, за якими ми готувалися. Моя попередня робота на різних посадах допомогла мені пройти п’ять важливих запитань. Курси з вивчення іноземної мови я не відвідувала, добра база знань англійської мови залишилася ще зі школи. Надалі хочу вдосконалювати свої професійні знання, уміння та навички, глибше вивчати іноземну мову.

Оксана ПОДОЛЬСЬКА
Фото автора

