

“Велітні о іаєіі о іі;çä³ тіадаоєаіеєє çàòðèì óààèè ñідааæіііаі ê³ëада”



Серед переліку залізничних професій, з якими найчастіше спілкуються пасажирів, переважно згадують білетного касира та провідника і дуже рідко – начальника поїзда. “І це нормально, – вважає начальник фірмового поїзда Львів–Київ пасажирського вагонного депо Львів Іван Сах, – значить, робота поїзної бригади організована належним чином, і професійної підготовки провідників цілком достатньо, щоб уникнути гострих моментів”. Кореспондент “Львівського залізничника” вирішив докладніше розпитати Івана Саха про особливості цієї нелегкої праці.

– Час від часу мені ставлять питання: робота провідника пасажирського вагона – це просто одна із залізничних професій чи це усе-таки покликання? – розповідає Іван Васильович. – До нас приходять чимало молодих залізничників, які вирішили одягти форму провідника, та минає кілька місяців, і більшість із них починають розуміти, що ця робота пов’язана не лише з романтикою далеких доріг, а й із важкою та відповідальною працею у сфері обслуговування. А це означає, що в більшості ситуацій для провідника діє золоте правило – пасажир завжди правий.

Я працюю на залізниці із 1987 року – після закінчення училища, сюди ж повернувся після служби в армії. Починав провідником, згодом закінчив Дніпропетровський університет інженерів залізничного транспорту і став начальником поїзда. Відтоді минуло 11 років. І сьогодні відповідально кажу, що посада начальника поїзда не проста, бо доводиться відповідати і за безпеку пасажирів, і за культуру обслуговування та ще й дбати про фінансову дисципліну. Часто чую, що є на залізниці професії більш престижні, ніж провідник чи начальник поїзної бригади, наприклад, той же машиніст. Кожна залізнична професія має свої плюси і мінуси. Якби мені довелося починати залізничну кар’єру спочатку, я обрав би той самий шлях.

Нестандартні випадки – частина роботи

Працівники нашого депо добре пам’ятають випадок, який трапився із начальником поїзда, що повертався з Росії. Його жорстоко побили російські військові фактично за те, що він не дозволив “обкласти даниною” українських заробітчан, що поверталися в Україну. Чи міг він просто не втручатися, як йому це запропонували непрохані візитери? Звичайно, міг, проте він прийняв принципово правильне рішення, вчинивши, як професіонал, що відповідає не лише за поїзну бригаду, а й за пасажирів.

Ще кілька років тому в поїздах часто траплялися випадки неадекватної поведінки пасажирів у стані алкогольного сп’яніння. Зараз, слава Богу, їх значно поменшало. Нам дуже допоміг супровід транспортної міліції. У моїй практиці було чимало випадків, коли нетверезі пасажирів влаштовували бійки, і доводилося вживати до них заходи адміністративного впливу. Та траплялися і просто анекдотичні ситуації.

Наприклад, коли я постійно їздив у Київському напрямку, у поїзд часто сідав один бізнесмен, який на маршруті Львів–Київ поведився цілком нормально, а от дорогою додому випивав і буквально “тероризував” провідників власними підозрами, що, мовляв, за ним стежать і хочуть убити. Наші бригади вже знали його в обличчя і враховували цю обставину. Таке ще можна було стерпіти, а от коли у моєму вагоні оперативники затримали справжнього кілера, довелося таки добре понервувати.

Уявіть ситуацію: на станції Козятин підійшли співробітники міліції і почали розпитувати, чи, бува, нема у нашому поїзді людини з певними прикметами. Провідники пригадали, що такий пасажир є, і він їде в одному з купе штабного вагона. Ситуацію полегшило те, що у той час ще були іменні квитки, і міліція мала інформацію про прізвище підозрюваного. Нас попередили, щоб ми не хвилювалися, а операцію із затримання проведуть на наступній станції. Я тоді, відчуваючи, що ситуація загострюється, покликав провідника і кажу: “Тобі, напевно, запропонують підійти до того купе, щоб відволікти пасажирів. Роби це обережно і не стій навпроти дверей”. У той час ми навіть не уявляли, ким може бути ця людина. Міліція спрацювала тоді дуже швидко і професійно, незважаючи на те, що вся група була з автоматами і у бронезилетах, і їм було дуже тісно в коридорі та купе.

Провідники із навичками прикордонників

Нині провідників зобов’язали перевіряти у пасажирів наявність документів на право проїзду на міжнародних рейсах. У цьому питанні є дуже багато нюансів, яких провідники можуть не знати. Судить самі, прикордонників готують до роботи за спеціальністю п’ять років, а нам довелося освоювати все практично без підготовки і в найкоротші терміни. Ще одна проблема полягає в тому, що ми повинні перевіряти дитячі квитки та свідоцтва про народження дитини навіть на внутрішніх перевезеннях. Але у метриці нема фотографії, фактично можна взяти будь-яке свідоцтво про народження іншої дитини, щоб таким чином зекономити на вартості квитка. Зараз при посадці пасажирів з малими дітьми через це виникає чимало конфліктних ситуацій. Правила стосуються внутрішніх сполучень, наприклад, переїзду зі

Львова до Тернополя. Не дивлячись на те, що інформація про ці вимоги постійно повідомляється на залізничних вокзалах, та й на квитку вона є, часто виникають конфліктні ситуації, і це доволі неприємно.

Часто надходять скарги про те, що бракує місць у поїздах. Я колись робив такий моніторинг у своєму поїзді і можу сказати, що у більшості випадків кілька місць таки є: хтось запізнився на потяг чи в останній момент передумав їхати. У певній категорії пасажирів навпаки – пожежні ситуації: терміново необхідно встигнути в посьольство чи на похорон. Зазвичай із цим пасажирів йдуть до начальника поїзда. Якщо раніше начальник поїзда мав певну бронь саме для таких випадків, то зараз йому категорично заборонено продавати квитки на вільні місця без дозволу начальника служби пасажирського господарства. Вважаю, що неможливість швидко вирішувати такі проблеми не додає іміджу залізниці.

Мені довелося їздити за кордон, і можу сказати, що там підхід до облічування пасажирів інший, ніж у нас. Якщо пасажир підходить до поїзда, і там є вільні місця, йому без жодних проблем продають квиток. Це може зробити і начальник поїзда, і провідник вагона. Якщо у нас пасажир без квитка потрапляє в поїзд – одразу треба складати акт, за яким він вважається безбілетником. Такої процедури нема в жодній європейській країні.

Ковдри, подушки і... державний кордон

Так само у жодній країні світу нема перевірок міжнародних перевізників, як це робиться у нашій державі. Важко навіть уявити, яку кількість документів начальник поїзда заповнює перед тим, як перетнути, скажімо, російсько-український кордон. Одна людина не в змозі зробити це за відведений час, тому начальник поїзда завжди бере на допомогу когось із провідників, відволікаючи його від основної роботи. Прикордонні органи інших країн цього не вимагають, бо вся необхідна інформація доступна в електронній базі даних. А от ми повинні внести у відповідні документи весь наявний вагонний інвентар, навіть кількість подушок і ковдр, які перетинають кордон. Важко уявити собі, що хтось із поїзда почне торгувати за кордоном постільним інвентарем. На всі ці папери митниця кожного разу ставить свою печатку. Зрозуміло, що жоден митник просто не встигне перевірити наявність усіх цих речей, але формальність треба виконати. Збоку це, напевно, виглядає кумедно, але нам не до сміху.

Нещодавно у нашу роботу була запроваджена ще одна новація – комп’ютерний розподіл провідників по маршрутах. Склад провідників у поїзній бригаді через це постійно змінюється. На мою думку, ця обставина не

“Коли я постійно їздив у Київському напрямку, у поїзд часто сідав один бізнесмен, який на маршруті Львів–Київ поведився цілком нормально, а от дорогою додому випивав і буквально “тероризував” провідників власними підозрами, що, мовляв, за ним стежать і хочуть убити. Наші бригади вже знали його в обличчя. Все це було не дуже серйозно, а от коли у моєму вагоні оперативники затримали справжнього кілера, довелося таки добре понервувати”.

сприяє підвищенню культури обслуговування та рівня безпеки руху. Начальників поїздів, як і провідників, кожні три місяці згідно з комп’ютерним жеребкуванням, переставляють на інші маршрути. При цьому доводиться вчити нових людей, згуртовувати їх в одну команду. Тільки процес більш-менш завершується, як треба знову починати все спочатку. Наскільки мені відомо, перед впровадженням цієї системи було багато різних пропозицій із місць, та більшість із них не взяли до уваги. Врахували лише пропозицію не розбивати сімейні пари провідників. І за це спасибі.

Ще один важливий аспект нашої роботи – боротьба з пасажирами – порушниками громадського порядку та правил проїзду. Як не старайся, а частина з них, попри всі заборони, все ж намагається курити у тамбурах, а дехто й хуліганить. У начальника поїзда є право накладати за різні порушення штраф. Курці раніше із цим запекло сперечалися, та згодом звикли, що правила однакові для всіх.

Під час роботи трапляються й непрості ситуації, які простіше вирішувати за стабільного складу поїзних бригад, адже ми постійно обговорюємо й аналізуємо різні випадки і варіанти поведінки провідників у нестандартних ситуаціях. А ще існував суттєвий момент, який практично перестали враховувати після введення комп’ютерного жеребкування: якщо поїзд був першого класу, то провідник вагона повинен відповідати певним критеріям і мати достатній досвід роботи.

У провідника за посадовою інструкцією стільки обов’язків, що важко запам’ятати їх усі. Але їх треба ще й виконувати, і це далеко не кожному під силу. Зараз всі наші начальники поїздів із вищою освітою, та й чимало провідників мають за плечима вищі навчальні заклади. Певну роль відіграють і конкурси професійної майстерності. Адже їх учасники мають потужний стимул до вдосконалення,

переможці отримують грошові винагороди. А от із моральними стимулами поки що проблема через ту ж систему комп’ютерного розподілу по маршрутах. Щоб там не казали, але це – певною мірою “зрівнялівка”. Не секрет, що є маршрути кращі і гірші, легші і тяжчі. Я вважаю, якщо провідник достойно себе зарекомендував, він повинен обслуговувати кращий маршрут.

Постійний клопіт – старий рухомий склад

Давно не секрет, що переважна більшість пасажирських вагонів амортизована на 80%. Працюючи у таких умовах, важко забезпечити пасажирів необхідним рівнем комфорту. Є в Україні Крюківський вагонний завод, вагони якого ходять у складі фірмового поїзда Львів–Київ. Там хороша система кондиціонування, вакуумні туалети, які не треба замикати на зупинках, відповідний рівень комфорту, надійна система опалення, відеонагляд в коридорах. Цього літа було доволі спекотно, але кондиціонери працювали безперебійно, і у нас не було випадку, щоб вони вийшли з ладу. Та й пасажирам ці вагони дуже подобаються.

А от старі вагони – це постійний тяжкий клопіт. Провідник завжди повинен бути готовим до нестандартної ситуації. Ходить він по вагону, спілкується із пасажирами, пропонує їм чай і в той же час прислухається, чи нема якихось сторонніх технічних шумів, що можуть становити загрозу для безпеки руху. У моїй практиці чотири місяці тому стався саме такий випадок: не відпустили гальма одного з вагонів поїзда. Провідника відчула запах перегрітих гальмівних колодок, потім спрацювали і датчики безпеки. Несправність оперативно усунули, і поїзд продовжив рух, від графіка ми не відхилилися. Напевно, ось такий професіоналізм і є головним критерієм у роботі.

Спілкувався
Олександр ГЕРШУНЕНКО