Зверева А.А.

**Необходимость получения дополнительных знаний молодому специалисту**

Мы учимся всю жизнь. Сначала у родителей, затем у воспитателей в детском саду, затем у учителей в школе, а дальше каждый сам выбирает место последующего обучения в зависимости от того какой профессией хочет обладать. Кто-то не поступает в профессиональные учебные заведения, а сразу идет работать, но это не означает, что он перестает учиться. На работе он учится у своих наставников, либо самостоятельно. То же самое делают и люди, окончившие профессиональные заведения – устраиваются на работу и продолжают учиться там.

В наше время роль профессионального образования очень высока. От него зависит востребованность человека на рынке труда и, разумеется, заработная плата, следовательно финансовое благополучие. А это уже зависит от того, на какой ступени профессионального образования находится человек, а также на сколько его знания, умения и навыки отвечают этой ступени и запросам работодателя.

Хотя профессиональное образование дает большое количество знаний, оно не может подготовить абсолютно ко всему. Многое мы узнаем в процессе своей профессиональной деятельности.

Так что же может дать нам профессиональное обучение? А чего оно дать не может? И чем же отличаются ступени профессионального образования?

Попробуем ответить на эти вопросы, взяв в пример профессию «Проводник пассажирского вагона».

Начинается обучение этой профессии с трехмесячных курсов по данной специальности. Курсы являются Дополнительным профессиональным образованием.

На курсах вам дают теоретические знания. Вы изучаете строение вагона, учите алгоритмы действий в той или иной ситуации. Вам преподают такие дисциплины как: охрана труда, ПТЭ (правила технической эксплуатации железных дорог) и инструкции, пожарная безопасность, гражданская оборона, - это общие инструкции, их обязаны знать все работники железных дорог[1]. По ним сдаются экзамены и каждые последующие полгода рабочие проходят аттестацию по этим дисциплинам для подтверждения своей квалификации.

Кроме того есть инструкции специально для проводников. Их изучают на таких дисциплинах: «Организация пассажирских перевозок и правила обслуживания пассажиров», «Должностные обязанности проводника пассажирского вагона» ( какие документы должны при себе иметь пассажиры, багаж какого веса могут с собой провозить, как правильно заполнять бланки (бланк ЛУ-72 – бланк учета пассажиров), внешний вид проводника, уборка в вагоне, доведение служебной информации до пассажиров и т.д.), «Действия проводника при возникновении нештатных (аварийных) ситуаций» (пассажир отстал от поезда, пожар в вагоне, захват вагона (поезда) террористами, пассажир с инфекционным заболеванием и т.д.)[1].

Так же есть такие дисциплины: «Низковольтное электрическое оборудование пассажирского вагона», «Высоковольтное электрическое оборудование пассажирского вагона», «Механическое оборудование п.с.» и «Санитарно-техническое оборудование п.с.»[1]. Даже если выучить все инструкции наизусть от них не будет толку, если не знать что где находится.

Проводятся занятия по психологии. В основном на них разбираются виды конфликтов и способы их урегулирования.

По окончании обучения сдается квалификационный экзамен и, при успешной его сдаче, молодой специалист получает право ехать в стажировку.

Вот здесь имеет место такая практика, как «наставничество». На время стажировочной поездки вновь прибывших работников закрепляют за опытными проводниками. Делается это для того, чтобы они показали, как полученные во время обучения теоретические знания применить на практике. Проверяете билеты под их контролем, помогаете убирать вагон, обслуживать пассажиров. Наставники рассказывают, как все это сделать быстрее, чтобы осталось больше времени на отдых. Стажировка длится 2-3 суток, за это время конечно всему не научишься, но на работу выходишь уже более уверенным.

И в первый же рейс понимаешь, что многому придется учиться самостоятельно. Сложность рейсов зависит от того, какие попадутся пассажиры: очень повезет, если спокойные и тихие, а если с точностью наоборот, то всему придется учиться на ходу. Конечно есть инструкции, которые следует выполнять в разных ситуациях, но и они не могут решить всего. Попадаются разные люди и к каждому нужен свой подход. Профессия проводника предполагает тесные контакты с людьми.[2]

Для начала нужно найти свой темп, чтобы рутинные дела, такие как уборка, заполнение документов и т.п., занимали как можно меньше времени. Затем, очень важная составляющая работы, научится спокойно воспринимать критику. Недовольные будут всегда, иногда больше, иногда меньше, но будут обязательно. Они могут жаловаться, даже кричать, нужно реагировать спокойно и улыбаться в ответ, ни в коем случае не поддаваться на провокации. Это и есть работа в сфере услуг. И так не только у проводников: у официантов, у продавцов и многих других тоже самое. Конечно о подобных ситуациях будут предупреждать, но научиться вы можете только сами. Спокойно и адекватно оценивать ситуацию и находить оптимальные пути выхода из нее – возможно это самое трудное в работе специалистов в сфере услуг.

Но на этом самостоятельное обучение не закончится. Каждый раз будут новые сложности новые люди. Придется учиться общаться с начальством разного уровня, с ревизорами и другими проверяющими. Учиться вести «бухгалтерию», рекламировать и продавать товары, т.к. проводники занимаются еще и продажей различной продукции: чайной, печатной, сувениров, лотерейных билетов и др. Этому не учат на курсах.

Со временем молодой специалист разбирается в специфике своей работы, привыкает и чувствует себя «как рыба в воде».

И тут возникает вопрос: «Следует ли продолжать обучение?». Это зависит от амбиций человека. Здесь каждый сам ставит свои цели и формирует задачи.

А мы постараемся ответить на пару вопросов: Есть ли необходимость поступать в ВУЗ и получать высшее образование? И что оно нам даст?

Во-первых, оно даст продвижение по карьерной лестнице. Без высшего образования дальше простого проводника не продвинуться. И так в любой фирме или компании.

Во-вторых, уверенность в завтрашнем дне. Настоящая ситуация на рынке труда показывает, что всем нужны работники с вузовским образованием, пусть даже по другой специальности – главное наличие диплома о высшем образовании. Так что если с профессией проводника не получится, новую работу будет найти гораздо проще.

В-третьих, увеличение социального капитала. После учебы останутся знакомства и связи, которые, как правило, полезны в будущем.

После вышеизложенных рассуждений можно прийти к выводу, что высшее образование получать стоит. Но, опять же, это личное дело каждого.

И все-таки вы решили поступить в ВУЗ (не важно на какую специальность), поступили, отучились и закончили. Получили диплом о высшем образовании. Вот вас повышают до бригадира (начальника) поезда, и вы сталкиваетесь с теми же проблемами: многому придется учиться самому. И так будет с каждым последующим изменением в вашей работе. Все повышения или смена профессии будут сопровождаться новыми обязанностями. К чему-то вас подготовит ВУЗ, к чему-то вы будете готовы, основываясь на своем личном опыте, а чему-то придется учиться заново.

Вернемся в начало, к курсам проводников. Чтобы облегчить задачу молодым специалистам в адаптации на новом рабочем месте, можно устраивать слеты или семинары, где они будут обмениваться впечатлениями от первых поездок, рассказывать истории случившиеся в пути, давать советы, задавать более опытным товарищам интересующие их вопросы. Возможно тогда период адаптации уменьшится, и количество ошибок, совершенных по неопытности работников, сократится. Информация, полученная на таких встречах, будет являться теми самыми дополнительными знаниями, которые необходимы молодому специалисту, и которые заведения профессионального образования дать не могут.

**Список литературы**

1. [Инструкция по сигнализации железных дорог](http://www.1fpk.ru/lektsyi/signalizatsiya/) / РЖД [электронный ресурс] URL:<http://www.1fpk.ru/lektsyi/> (дата доступа 06.10.15)
2. Проводник 21 века — новое время диктует новые условия работы/ РЖД [электронный ресурс] URL: <http://www.1fpk.ru/statyi/provodnik-21-veka/> (дата доступа 06.10.15)