

Мир науки. Социология, филология, культурология <https://sfk-mn.ru>

World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies

2019, №4, Том 10 / 2019, No 4, Vol 10 <https://sfk-mn.ru/issue-4-2019.html>

URL статьи: <https://sfk-mn.ru/PDF/08SCSK419.pdf>

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Фадейкина В.С. Формирование у персонала Западно-Сибирской железной дороги навыков работы по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями здоровья // Мир науки. Социология, филология, культурология, 2019 №4, <https://sfk-mn.ru/PDF/08SCSK419.pdf> (доступ свободный). Загл. с экрана. Яз. рус., англ.

**For citation:**

Fadeykina V.S. (2019). Formation of the west Siberian railway staff skills to work with passengers with disabilities. *World of Science. Series: Sociology, Philology, Cultural Studies*, [online] 4(10). Available at: <https://sfk-mn.ru/PDF/08SCSK419.pdf> (in Russian)

УДК 343.83

ГРНТИ 06.77.59

**Фадейкина Виктория Сергеевна**

ФГБОУ ВО «Сибирский государственный университет путей сообщения», Новосибирск, Россия

Доцент кафедры «Социальная психология управления»

Кандидат социологических наук

E-mail: [vikifad@mail.ru](mailto:vikifad@mail.ru)

РИНЦ: [https://elibrary.ru/author\\_profile.asp?id=661639](https://elibrary.ru/author_profile.asp?id=661639)

## **Формирование у персонала Западно-Сибирской железной дороги навыков работы по обслуживанию пассажиров с ограниченными возможностями здоровья**

**Аннотация.** В статье проведено сравнение медицинской и социальной модели инвалидности. Автором представлена классификация барьеров, которые испытывают люди с ограниченными возможностями здоровья, дана их краткая характеристика. Описаны направления работы Открытого Акционерного Общества «Российские железные дороги» по формированию доступной среды на железнодорожном транспорте для пассажиров с инвалидностью. В статье представлен опыт обучения персонала Западно-Сибирской железной дороги с целью формирования навыков обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Описаны программы обучения, реализуемые Институтом перспективных транспортных технологий и переподготовки кадров Сибирского государственного университета путей сообщения, направленные на формирование у персонала навыков работы с пассажирами с ограниченными возможностями здоровья. Автором представлены результаты исследования с целью мониторинга изменения уровня обслуживания пассажиров с инвалидностью на Западно-Сибирской железной дороге за 2017, 2018 и 2019 годы. Исследование проводилось на протяжении трех лет методом опроса в форме анкетирования. Респондентами выступил фронт-лайн персонал Западно-Сибирской железной дороги, проходивший обучение обслуживанию пассажиров с инвалидностью, всего 142 человека. Исследование показало, что за три года значительно усилилась практическая значимость программ обучения по формированию навыков работы с пассажирами с инвалидностью. Проведенный анализ позволил изучить субъективную оценку возникновения трудностей при работе с пассажирами с инвалидностью на железнодорожном транспорте. Автором сделан вывод, что персонал стал чувствовать себя более уверенно при работе с данной категорией пассажиров. Проведенное исследование дало возможность сделать предположение

об усилении интенсивности пассажиропотока людей с инвалидностью на железной дороге за последние три года. Персонал Западно-Сибирской железной дороги, взаимодействующий с пассажирами при выполнении профессиональных обязанностей, практически ежедневно взаимодействует с людьми с разными категориями инвалидности. Исследование позволило предположить, что железнодорожная инфраструктура становится более доступной, более удобной для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, что повышает их мобильность и интеграцию в социальное пространство. Важная роль в создании доступной среды на железнодорожном транспорте отведена обучению персонала, формированию у него готовности оказать помощь и сопроводить пассажира с инвалидностью в соответствии с принципом клиентоориентированности компании.

**Ключевые слова:** модели инвалидности; барьеры для пассажиров с инвалидностью; пассажиры с ограниченными возможностями здоровья; Российские железные дороги; пассажиры с инвалидностью; доступная среда; формирование доступной среды; обучение персонала; формирование навыков

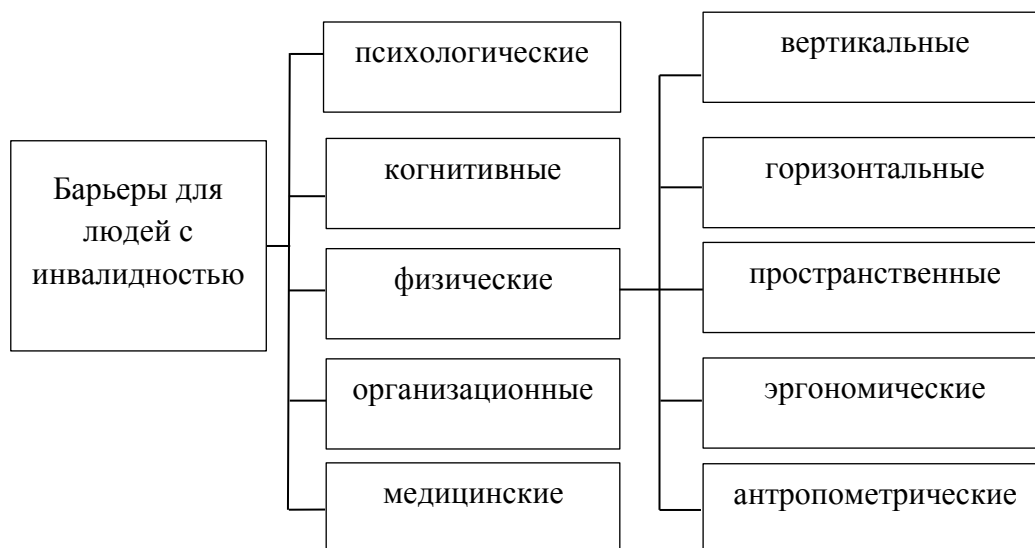
Начало XX века ознаменовалось в Российской Федерации (РФ) осознанием проблем и трудностей, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями здоровья при выполнении повседневных задач. В настоящее время мы можем наблюдать активное изменение позиции российского общества по отношению к инвалидам. По данным за 2017 год в Российской Федерации проживает около 13 миллионов граждан с ограниченными возможностями здоровья, что составляет 8 % всего населения страны [1]. Рассматривая феномен инвалидности, можно отметить, что на протяжении последних десятилетий в обществе происходит трансформация понимания инвалидности от медицинской модели к социальной.

Медицинская модель инвалидности предполагает восприятие человека с инвалидностью как носителя определенного физического, психического, интеллектуального заболевания, которое отличает его от здоровых людей, требует активного медицинского вмешательства. Реабилитация, с точки зрения медицинской модели, направлена на устранение заболевания. В логике медицинского подхода человек с инвалидностью является пассивным пациентом, лишенным социальной активности и значимости. Данная модель восприятия инвалидности долгие годы была доминирующей в России, реабилитационные учреждения для инвалидов носили часто закрытый характер, что приводило к исключению таких людей из общественной системы, лишению их социальной активности, снижению человеческой значимости.

Как альтернатива медицинской модели была разработана социальная модель инвалидности, основные концепции которой разрабатывались совместно с людьми с ограниченными возможностями здоровья. В основе социальной модели лежит понимание того, что ограничения инвалидов во многом связаны не с заболеванием, а с условиями среды, в которой они находятся, а именно: физические барьеры инфраструктурных объектов городов и поселков, предрассудки и стереотипы людей, искусственная изоляция их от общества. В отличие от медицинской модели, направленной на устранение заболевания, социальная модель ориентирована на преодоление преград, затрудняющих интеграцию человека с ограниченными возможностями здоровья в общество [2, с. 14]. С позиции социальной модели государство должно прикладывать усилия для решения вопросов, связанных с последствиями инвалидности, обеспечивать возможность достижения одинакового уровня жизни людей независимо от физических ограничений, формировать условия независимой жизни людей с ограниченными возможностями здоровья (самообеспечение, самодостаточность в повседневной жизни, безбарьерная среда) [3]. Социальная модель восприятия инвалидности провозглашает равенство всех людей, независимо от физических и интеллектуальных

способностей, отсутствие дискриминации, создание равных условий для социально активной жизни, устранение всевозможных барьеров. Важнейшим условием создания для людей с ограниченными возможностями здоровья равных возможностей для их участия в жизни общества наравне с другими гражданами России является формирование безбарьерной среды [4, с. 5].

Барьеры, с которыми сталкиваются люди с инвалидностью, гораздо шире, чем физические ограничения окружающей среды и инфраструктурных объектов. Классификация барьеров, которые испытывают люди с инвалидностью в своей жизнедеятельности, представлена на рисунке 1.



**Рисунок 1.** Классификация барьеров для людей с инвалидностью (составлено автором)

Психологические барьеры связаны с внутренней неуверенностью человека, страхом перед теми препятствиями, которые могут возникнуть перед ним в процессе передвижения по населенному пункту или инфраструктурным объектам. Часто психологические барьеры связаны с ожиданием негативной реакции окружающих людей на болезнь или с боязнью отказа в просьбе о помощи при преодолении препятствий.

Когнитивные барьеры [5, р. 27] возникают в результате непонимания человеком информации, представленной на информационных стендах, направляющих знаках, тактильных указателях. Навигационные знаки должны быть простыми, интуитивно понятными и находиться в местах, доступных для всех категорий инвалидов, включая слабовидящих.

Физические барьеры связаны с препятствиями, которые осложняют передвижение человека или создают непреодолимые преграды доступа к социальным и инфраструктурным объектам. Вертикальные физические барьеры связаны с перепадами высот, лестницами, которые абсолютно непреодолимы для людей в инвалидных колясках, а также создают препятствия для людей с заболеванием опорно-двигательного аппарата. Горизонтальные препятствия связаны с недостаточной шириной проходов, что создает трудности для передвижения людей на инвалидных колясках, скользкими, неровными дорогами, которые становятся опасными для людей с заболеванием опорно-двигательного аппарата и нарушением зрения. Пространственные физические барьеры – это указатели, рекламные стенды, экраны, шлагбаумы, которые преграждают дорогу. Эргономические физические барьеры связаны с неудобством объектов, которые созданы для облегчения передвижения людей с инвалидностью: перила, лестницы, входные двери, пандусы, указатели, кнопки вызова персонала не всегда доступны для людей с ограниченными возможностями здоровья, а часто просто опасны для них.

Организационные барьеры создаются инструкциями, правилами обслуживания людей с инвалидностью. Необходимость проведения частых медицинских процедур, приема лекарственных препаратов является основой для появления медицинских барьеров.

Понимание видов барьеров, с которыми сталкиваются люди с ограниченными возможностями здоровья, позволяет находить способы их устранения или минимизации. После ратификации в 2012 году Конвенции о правах инвалидов в России вступил в силу Федеральный закон, согласно которому внесены изменения в 24 федеральных закона, направленные на улучшение жизни инвалидов<sup>1</sup>. На сегодня в Российской Федерации реализуется государственная Программа «Доступная среда на 2011–2020 годы», направленная на улучшение уровня и качества жизни, создание комфортной среды, повышение доступности инфраструктурных, социальных объектов для инвалидов. Увеличение доли объектов транспортной инфраструктуры, доступных для инвалидов, до 61,8 процента к 2025 году является одним из ожидаемых результатов реализации Программы [6, с. 2]. Согласно Транспортной стратегии РФ, доступность подвижного состава для пассажиров с инвалидностью к 2030 году должна достигнуть 55 % [7].

Транспортная инфраструктура является важным связующим звеном многих социальных и инфраструктурных объектов и всей страны в целом. Поэтому на сегодня очень важно приложить все усилия для создания комфортной среды для инвалидов на всех видах пассажирского транспорта [8, с. 45–51]. С этой целью в Российской Федерации внесены изменения в федеральные законы, регламентирующие работу транспортной инфраструктуры: «Устав автомобильного транспорта», «Кодекс внутреннего водного транспорта РФ», «О морских портах в РФ и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», «О железнодорожном транспорте в РФ», «Устав железнодорожного транспорта РФ».

Транспортные предприятия обязаны выполнять требования, прописанные в федеральных нормативно-правовых актах, регламентирующих организацию перевозок пассажиров с инвалидностью. Открытое акционерное общество «Российские железные дороги» (ОАО «РЖД») прикладывает немалые усилия по созданию доступной среды на пассажирском железнодорожном транспорте и инфраструктурных объектах. На сегодня активная работа ведется по ряду направлений:

- Разработаны локальные нормативно-правовые документы, регламентирующие организацию комфортных и безопасных перевозок на железнодорожном транспорте пассажиров с инвалидностью. Персонал, связанный с обслуживанием маломобильных пассажиров, в своей работе руководствуется четкими инструкциями и распоряжениями, что делает эту работу более понятной, способствует недопущению грубых ошибок при взаимодействии, соблюдению этических норм и норм безопасности при сопровождении пассажиров с инвалидностью.
- Реализуется обеспечение функциональной доступности для инвалидов подвижного состава и инфраструктурных объектов. Созданы электронные Паспорта доступности Российских вокзалов, открытые к просмотру в сети интернет, что позволяет понять маломобильному пассажиру уровень оснащённости вокзала и степень его готовности к обслуживанию людей с особыми потребностями. Активно ведется работа по модернизации вокзальных комплексов и оснащению их специализированными парковками, пандусами,

---

<sup>1</sup> Федеральный закон от 01.12.2014 N 419-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов».

кнопками вызова персонала, информационно-навигационными системами, специальными туалетными комнатами, кассами и другими объектами, доступными для инвалидов и облегчающими их передвижение железнодорожным транспортом. Вводятся в эксплуатацию пассажирские вагоны, оборудованные специализированными купе для инвалидов и подъемными устройствами. На текущий момент по отечественным магистралям ходят 444 вагона с купе, которые особо подготовлены для трансфера инвалидов<sup>2</sup>. Создан Центр содействия мобильности «ОАО РЖД», в который может обратиться пассажир с особыми потребностями и попросить о дополнительном сопровождении и оказании помощи на остановочных пунктах и вокзалах. Ежемесячно в компанию поступают более 1,6 тыс. заявок на организацию обслуживания маломобильных пассажиров на вокзалах [9].

- Реализуется кадровая политика в направлении обучения персонала [10] обслуживанию пассажиров с инвалидностью, формирования компетенций с позиции клиентоориентированности. Институт перспективных транспортных технологий и переподготовки кадров Сибирского государственного университета путей сообщения активно включился в работу по обучению персонала Западно-Сибирской железной дороги особенностям обслуживания пассажиров с ограниченными возможностями здоровья. Обучение проходят сотрудники, которые при выполнении профессиональных обязанностей непосредственно взаимодействуют с пассажирами, организуя клиентоориентированную среду на железной дороге: проводник пассажирского вагона, кассир билетный, контролер перронный, начальник пассажирского поезда, поездной электромеханик, инструктор поездных бригад, начальник железнодорожного вокзала, дежурный помощник начальника железнодорожного вокзала.

Для организации работы в данном направлении был разработан ряд учебных программ совместно с руководством Западно-Сибирской железной дороги:

- «Обслуживание маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте». Данная учебная программа рассчитана на 72 часа, носит универсальный характер и может реализовываться для всех категорий персонала, взаимодействующих с пассажирами. Особенность данной программы в том, что она позволяет полностью погрузить слушателей в проблематику работы с инвалидами и изучить все тонкости данной работы.

- «Совершенствование профессиональных компетенций сотрудников железнодорожных вокзалов, связанных с обслуживанием пассажиров». В данной учебной программе выделен модуль «Обслуживание маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте» трудоемкостью 38 часов, из которых 14 часов предполагает дистанционное электронное изучение нормативно-правовых актов, регламентирующих работу с пассажирами с ограниченными возможностями здоровья.

- В учебной программе «Клиентоориентированность как ключевая компетенция начальника пассажирского поезда» предусмотрено два часа на изучение темы «Клиентоориентированный сервис: психология и культура обслуживания пассажиров из числа инвалидов и их сопровождающих». В рамках одного занятия слушатели изучают особенности и правила сопровождения в пассажирском поезде всех категорий инвалидов, специфику работы, основные ошибки и нарушения, которые необходимо избегать при работе с пассажирами данной категории.

Учебные программы объемом 72 и 38 часов позволяют слушателям изучить федеральные и локальные нормативно-правовые документы, регламентирующие перевозку

---

<sup>2</sup> RZD online. Проезд инвалидов на РЖД: Режим доступа: <https://rzd-online.ru/spravochnaya/poleznaya-informacziya/proezd-invalidov-na-rzhd/> – свободный.

пассажирам с ограниченными возможностями здоровья. Большое значение уделяется изучению этики и психологии работы с пассажирами, пониманию потребностей инвалидов и их ожиданий от формирования доступной среды на железнодорожном транспорте. Слушатели изучают формы взаимодействия с инвалидами разных категорий (заболеванием опорно-двигательного аппарата, в том числе с использованием инвалидной коляски; нарушением интеллекта, слуха, зрения, с психическим заболеванием).

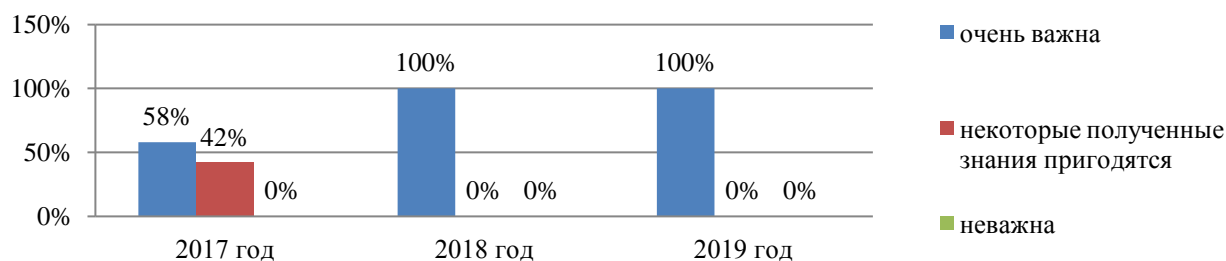
Все слушатели изучают курс оказания первой медицинской помощи и правила действий в нестандартных ситуациях, в ходе которого формируются навыки уверенного поведения при обслуживании пассажиров с инвалидностью.

Во многом степень доступности железнодорожного транспорта обусловлена технической доступностью, возможностью ориентироваться на инфраструктурных объектах и получать необходимую информацию независимо от физических ограничений пассажиров. В связи с этим все слушатели изучают функционально-технические требования и нормативы к содержанию и обустройству инфраструктуры железнодорожного транспорта. Обучение предполагает не только теоретическое изучение норм функциональной доступности, но и практический анализ положительного опыта формирования доступной среды в г. Новосибирске. Для реализации данного раздела обучения Институт перспективных транспортных технологий и переподготовки кадров Сибирского государственного университета путей сообщения взаимодействует с Институтом социальных технологий и реабилитации Новосибирского государственного технического университета, в котором функционально-технические условия доступности максимально приближены к нормативным требованиям, адаптированы для всех категорий инвалидов, удобны и комфортны.

Программы обучения предполагают проведение тренингов, использование методов проблемного обучения и ориентированы на практическую работу.

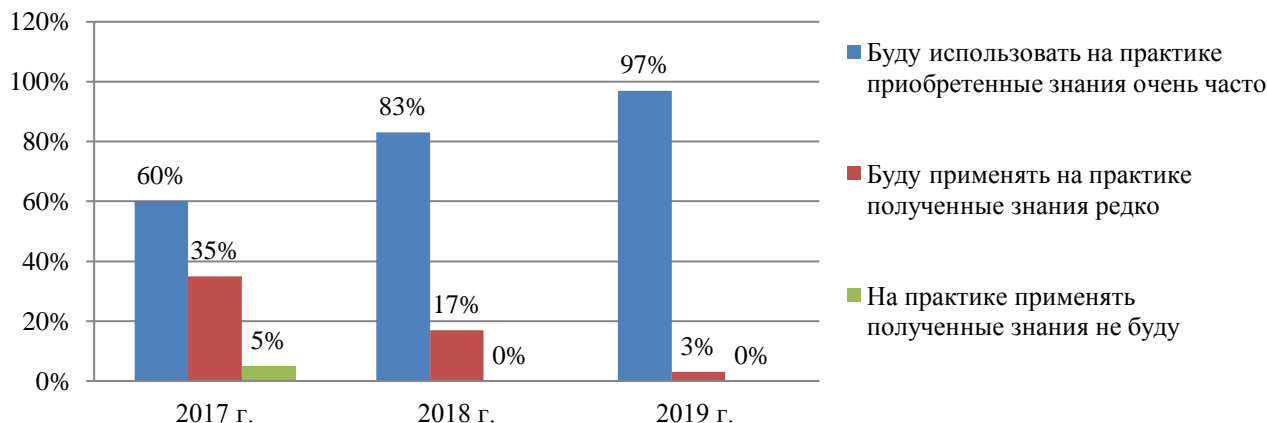
Обучение персонала Западно-Сибирской железной дороги, непосредственно взаимодействующего с пассажирами разных категорий при выполнении профессиональных обязанностей, позволило провести исследование с целью мониторинга изменения уровня обслуживания пассажиров с инвалидностью на Западно-Сибирской железной дороге (за 2017, 2018 и 2019 годы). Исследование проводилось на протяжении трех лет методом опроса в форме анкетирования. Респондентами выступил фронт-лайн персонал Западно-Сибирской железной дороги, проходивший обучение обслуживанию пассажиров с инвалидностью, – 142 человека.

Исследование показало, что за три года изменилась важность обучения по данным программам. В 2017 году всего 58 % слушателей отметили, что программа важна для эффективного выполнения профессиональных задач, а в 2018 и 2019 годах все слушатели высказались о необходимости обучения обслуживанию пассажиров с инвалидностью (рисунок 2).



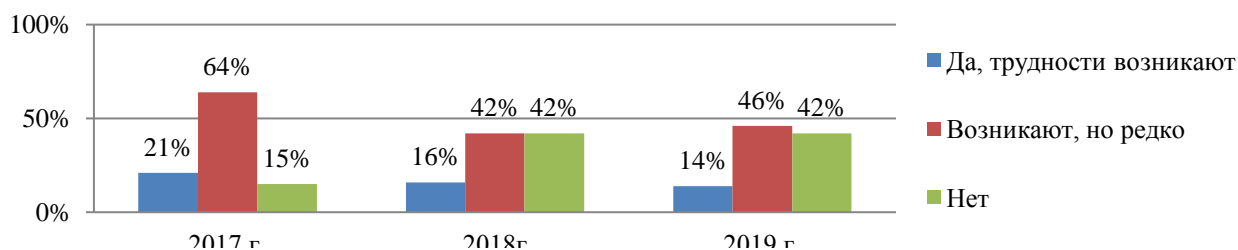
**Рисунок 2.** Оценка важности обучения персонала обслуживанию пассажиров с инвалидностью на железнодорожном транспорте (составлено автором)

За время мониторинга изменилась практическая значимость данного направления обучения. В 2017 году 60 % слушателей отметили высокую практическую направленность приобретенных знаний, в 2018 году – 83 %, в 2019 году – 97 % (рисунок 3).



**Рисунок 3.** *Возможность применения на практике знаний об обслуживании пассажиров с инвалидностью на железнодорожном транспорте (составлено автором)*

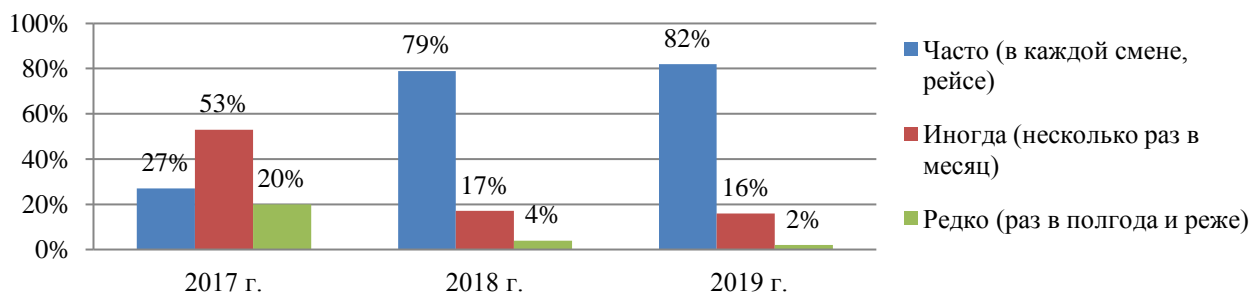
Можно предположить, что усиление практической значимости обучения вызвано и увеличением количества пассажиров с инвалидностью. Исследование позволило изучить субъективную оценку возникновения трудностей в обслуживании пассажиров с инвалидностью на железнодорожном транспорте. В 2017 году – 21 %, 2018 году – 16 %, 2019 году – 14 % респондентов указали, что испытывают трудности при взаимодействии с пассажирами с инвалидностью (рисунок 4).



**Рисунок 4.** *Оценка регулярности возникновения трудностей при взаимодействии с инвалидами на работе (составлено автором)*

Можно предположить, что на протяжении трех лет на железнодорожном транспорте произошли положительные изменения в сфере обслуживания пассажиров с инвалидностью. Персонал стал чувствовать себя более уверенно, меньше допускать ошибок при выполнении профессиональных задач, но ожидать абсолютного снижения показателей возникновения трудностей при обслуживании пассажиров с инвалидностью не стоит, поскольку внутренний психологический дискомфорт, неуверенность, сопереживание могут оставаться у сотрудников независимо от уровня организации данного направления работы в организации.

Также проведенное исследование позволило провести субъективную оценку изменения интенсивности движения на транспорте пассажиров с инвалидностью, по мнению персонала, задействованного в организации пассажирских перевозок и лично взаимодействующего с пассажирами. В 2017 году всего 27 % респондентов ответили, что взаимодействовать с инвалидами им приходится в каждой смене или рейсе, а в 2019 году – 82 % (рисунок 5).



**Рисунок 5.** Оценка частоты взаимодействия с пассажирами с инвалидностью при выполнении профессиональных обязанностей (составлено автором)

Проведенное исследование позволяет сделать предположение об усилении интенсивности пассажиропотока людей с инвалидностью на железной дороге за последние три года. Персонал Западно-Сибирской железной дороги, взаимодействующий с пассажирами при выполнении профессиональных обязанностей, практически ежедневно взаимодействует с людьми с разными категориями инвалидности. Исследование дает возможность предположить, что железнодорожная инфраструктура становится более доступной, более удобной для пассажиров с ограниченными возможностями здоровья, что повышает их мобильность и интеграцию в социальное пространство. Оценка респондентами изменения интенсивности использования железнодорожного транспорта людьми с ограниченными возможностями здоровья подтверждает данное предположение: в 2017 г. – 95 %, а в 2018 и 2019 годах – 100 % респондентов указали на увеличение пассажиропотока инвалидов на железнодорожном транспорте.

Важная роль в создании доступной среды на железнодорожном транспорте отведена обучению персонала, формированию у него готовности оказать помощь и сопроводить пассажира с инвалидностью в соответствии с принципом клиентоориентированности компании. Важно продолжать работу по формированию компетенций по обслуживанию пассажиров с инвалидностью. Уверенные, правильные действия персонала, готовность оказать помощь пассажиру с особыми потребностями позволит снизить психологические барьеры пассажиров данной категории, сделает железнодорожный транспорт для них более доступным.

Общедоступность транспортной инфраструктуры повышает уровень удобства в стране, поскольку отсутствие доступности хотя бы одного элемента системы в целом делает всю систему недоступной. Формирование комфортной, доступной среды для пассажиров разных категорий будет способствовать экономической эффективности, повысит конкурентоспособность железнодорожного транспорта в сфере организации пассажирских перевозок. В данный момент реализация требований по доступности является сложной задачей, требующей немалых финансовых вливаний, но данное направление работы можно рассматривать не как расходы, а как инвестиции в повышение клиентоориентированности, конкурентоспособности, привлечение дополнительного потока пассажиров.



## ЛИТЕРАТУРА

1. Нацун, Л.Н. Интеграция инвалидов и общества: результативность мероприятий региональной социальной политики (на примере Вологодской области) / Л.Н. Нацун // Проблемы развития территории. – 2019. – № 2 (100). – С. 95–115. DOI: 10.15838/ptd.2019.2.100.6.
2. Гаибов, А.Г., Лукьянов, Н.Б., Рузиев, М.М., Абдурахимов, А.С. Условия перехода к социальной модели инвалидности и особенности реабилитации лиц с ограниченными возможностями в республике Таджикистан / А.Г. Гаибов, Н.Б. Лукьянов, М.М. Рузиев, А.С. Абдурахимов // Вестник последипломного образования в сфере здравоохранения. – 2017. – №3. – С. 11–15.
3. Седых, О.Г., Ковтун, В.А. Проблемы формирования безбарьерной среды для людей с ограниченными возможностями / О.Г. Седых, В.А. Ковтун // Baikal Research Journal. – 2015. – № 4. – С. 23.
4. Аверина, Е.А., Попова, А.В. Оценка доступности среды для людей с ограниченными возможностями здоровья (на примере г. Новосибирска) / Е.А. Аверина, А.В. Попова // Вестн. Том. гос. ун-та. Философия. Социология. Политология. – 2016. – № 1(33). – С. 5–14.
5. Копылова, Е.В., Куликова, Е.Б., Левшукова, М.Ю. Особенности обслуживания маломобильных пассажиров на железнодорожном транспорте / Е.В. Копылова, Е.Б. Куликова, М.Ю. Левшукова. – РУТ (МИИТ), 2018. – 140 с.
6. Шишова, Р.Г., Меретуков, З.А., Гонежук, С.Ю. Мониторинг доступности социально значимых объектов для МГН с разработкой информационного приложения и рекомендаций по развитию транспортной инфраструктуры города / Р.Г. Шишова, З.А. Меретуков, С.Ю. Гонежук // Техника и технология транспорта. – 2019. – № S13. – С. 74. URL: <http://transportkgasu.ru/files/N13-74RTS.19.pdf> – свободный.
7. Ляпустин, П.К., Быргазов, П.Н. К вопросу о реализации государственной программы «Доступная среда» в рамках доступного пассажирского транспорта для мало-мобильных групп населения г. Ангарска / П.К. Ляпустин, П.Н. Быргазов // Вестник Ангарского государственного технического университета. – 2017. – №11. – С. 174–178.
8. Сафронов, К.Э., Мочалин, С.М. Обеспечение доступности различных видов пассажирского транспорта для инвалидов / К.Э. Сафронов, С.М. Мочалин // Вестник сибирской государственной автомобильно-дорожной академии. – 2015. – № 5 (45). – С. 45–51.
9. Ларионова, Т.П. Транспорт должен быть удобным и доступным / Т.П. Ларионова // Транспорт России. – №5 (968). – 09.02.2017. Режим доступа: <http://transportrussia.ru/item/3465-transport-dolzhen-byt-udobnym-i-dostupnym.html> – свободный.
10. Гилева, К.В. Дополнительное профессиональное образование как действующий элемент национальной системы квалификаций / К.В. Гилева // Дополнительное профессиональное образование в условиях реформирования. – Новосибирск, 2015. – С. 37–43.

**Fadeykina Viktoriya Sergeevna**  
Siberian transport university, Novosibirsk, Russia  
E-mail: vikifad@mail.ru

## **Formation of the west Siberian railway staff skills to work with passengers with disabilities**

**Abstract.** The article compares the medical and social models of disability. The author presents the classification of barriers experienced by people with disabilities, gives a brief description of them. The directions of work of Open joint Stock Company "Russian Railways" on formation of accessible environment on railway transport for passengers with disabilities are described. The article presents the experience of training personnel of the West Siberian railway in order to develop skills of servicing passengers with disabilities. The article describes the training programs implemented By the Institute of advanced transport technologies and retraining of personnel of the Siberian state University of Railways, aimed at the formation of staff skills to work with passengers with disabilities. The author presents the results of a study to monitor changes in the level of service of passengers with disabilities on the West Siberian railway in 2017, 2018 and 2019. The study was conducted for three years by means of a survey in the form of a questionnaire. The respondents were front-line staff of the West Siberian railway, trained to serve passengers with disabilities, a total of 142 people. The study showed that over three years, the practical importance of training programs for the formation of skills to work with passengers with disabilities has significantly increased. The analysis made it possible to study the subjective assessment of difficulties when working with passengers with disabilities in railway transport. The author concludes that the staff began to feel more confident when working with this category of passengers. The study made it possible to make an assumption about the increase in the intensity of passenger traffic of people with disabilities on the railway over the past three years. The staff of the West Siberian railway, interacting with passengers in the performance of professional duties, almost daily interact with people with different categories of disability. The study suggested that rail infrastructure is becoming more accessible, more convenient for passengers with disabilities, which increases their mobility and integration into the social space. An important role in creating an accessible environment in railway transport is assigned to the training of personnel, the formation of their willingness to assist and accompany passengers with disabilities in accordance with the principle of customer orientation of the company.

**Keywords:** models of disability; barriers for passengers with disabilities; passengers with disabilities; Russian Railways; passengers with disabilities; accessible environment; the formation of an accessible environment; staff training; skills development

## REFERENCES

1. Natsun L.N. (2019). Integration of people with disabilities and society: the effectiveness of regional social policy measures (for example, the Vologda Oblast). *Problems of development of the territory*, 2(100), pp. 95–115 (in Russian). DOI: 10.15838/ptd.2019.2.100.6.
2. Gaibov A.G., Luk'yanov N.B., Ruziev M.M., Abdurakhimov A.S. (2017). Conditions for the transition to a social model of disability and especially the rehabilitation of persons with disabilities in the Republic of Tajikistan. *Bulletin of postgraduate education in the field of health*, 3, pp. 11–15 (in Russian).
3. Sedykh O.G., Kovtun V.A. (2015). Problems of creating a barrier-free environment for people with disabilities. *Baikal Research Journal*, 4, p. 23 (in Russian).
4. Averina E.A., Popova A.V. (2016). Assessment of the accessibility of the environment for people with disabilities (for example, Novosibirsk). *Bulletin of Tomsk State University. Philosophy. Sociology. Political science*, 1(33), pp. 5–14 (in Russian).
5. Kopylova E.V., Kulikova E.B., Levshukova M.Yu. (2018). Features of service for passengers with limited mobility in railway transport. *Russian University of Transport (MIIT)*, p. 140.
6. Shishova R.G., Meretukov Z.A., Gonezhuk S.Yu. (2019). Monitoring the accessibility of socially significant facilities for MGN with the development of an information application and recommendations for the development of the city's transport infrastructure. *Technique and technology of transport*, [online] S13, p. 74. Available at: <http://transportkgasu.ru/files/N13-74RTS.19.pdf> (in Russian).
7. Lyapustin P.K., Byrgazov P.N. (2017). On the implementation of the state program “Accessible Environment” within the framework of affordable passenger transport for small-mobile groups of the city of Angarsk. *Bulletin of the Angarsk State Technical University*, 11, pp. 174–178 (in Russian).
8. Safronov K.Eh., Mochalin S.M. (2015). Ensuring the accessibility of various types of passenger transport for the disabled. *Bulletin of the Siberian State Automobile and Highway Academy*, 5(45), pp. 45–51 (in Russian).
9. Larionova T.P. (n.d.). Transport should be convenient and affordable. *Transport of Russia*, [online] 5(968). Available at: <http://transportrussia.ru/item/3465-transport-dolzhen-byt-udobnym-i-dostupnym.html> (in Russian). [Accessed 09.02.2017].
10. Gileva K.V. (2015). Dopolnitel'noe professional'noe obrazovanie kak deystvuyushchiy ehlement natsional'noy sistemy kvalifikatsiy / Dopolnitel'noe professional'noe obrazovanie v usloviyakh reformirovaniya. [Further professional education as an active element of the national qualifications system / Further professional education in the context of reform.] Novosibirsk, pp. 37–43.