

## Easter Seals

### Предоставление доступных средств транспортировки: ресурсы для повышения квалификации поставщиков транспортных услуг 27 октября 2016 года

\* \* \* \* \*

[Слайд 1] Здравствуйте и добро пожаловать на наш вебинар. Данный вебинар посвящён ресурсам повышения квалификации поставщиков транспортных услуг в США.

[Слайд 2] Данный вебинар был организован при поддержке университетской программы сотрудничества фонда Евразия и западного института транспорта при государственном университете Монтаны, который руководит центром приспособленности для жизни маленького пригорода и сельской местности и центром работников транспорта западного региона. Мы работаем в сотрудничестве с государственным университетом Монтаны и Московским государственным университетом в России с целью поделиться ресурсами и информацией о том, что мы делаем в области доступного транспорта.

Мы бы хотели начать с краткого представления нашего электронного ресурсного центра для работников транспорта западного региона. [Слайд 3] Государственный университет Монтаны руководит одним из пяти региональных центров работников транспорта, учреждённых федеральным управлением автомобильных дорог, с целью сбора и распространения информационных и обучающих ресурсов, доступных для повышения квалификации работников транспорта. Центр западного региона создал электронный ресурсный центр для профессиональных работников транспорта и соискателей карьерного роста.

Ресурсный центр доступен по адресу [wrtwc.org](http://wrtwc.org). На данном сайте выберите страницу поиска программы, которая имеет поисковый фильтр карьерных программ, он поможет Вам в поиске профессиональных возможностей повышения квалификации для работников транспорта.

Консалтинговая компания Easter Seals оказала помощь в сборе значительного объёма информации по доступным транспортным обучающим ресурсам как составляющей нашего совместного проекта. Мы планируем пополнить электронную базу данных этими ресурсами.

[Слайд 4] При использовании поиска карьерных программ, Вы можете фильтровать ресурсы по способу транспортировки для получения доступа к обучающим материалам, относящимся к перевозкам. Все материалы сегодняшнего вебинара будут доступны на сайте, и, таким образом, Вы сможете получить информацию о доступных организаторах обучения и видах обучения, соответствующих Вашим запросам.

[Слайд 5] Инструкторами нашего сегодняшнего вебинара являются Кэрл Райт, ассистент вице-президента по транспортировке и передвижению компании Easter

Seals и Донна Смит, старший директор.

Мы начнём с краткого обзора деятельности консалтинговой компании Easter Seals Project Action. [Слайд 6] Easter Seals предоставляет обучение и техническую помощь в области транспортировок. Данная деятельность осуществляется посредством вебинаров, дистанционного обучения и очных мастер-классов. Мы также предоставляем программу **сертификации инструкторов по передвижению**. Данная программа была запущена в недавнем прошлом. Для получения подробной информации о нашей деятельности, ознакомьтесь с нашим сайтом [www.projectaction.com](http://www.projectaction.com).

[Слайд 7] Во время нашей сегодняшней сессии мы будем говорить о различных способах восприятия при обучении взрослых, доступных типах обучения, необходимых навыках и соответствии обучения запросам, где можно получить обучение, пройти сертификацию и ознакомиться с потенциальным сотрудничеством, а также планировании обучения. Сотрудничество в данном случае подразумевает получение необходимого обучения, которое Ваша организация не может позволить себе самостоятельно.

[Слайд 8] Мы все понимаем, что взрослые обучаются иначе, чем дети. Дети как губка впитывают в себя всю получаемую информацию. Со взрослыми всё немного сложнее. Обычно мы имеем установившийся способ восприятия, определяющий предпочтения в обучении. В дополнение взрослые желают поделиться личным опытом. Мы хотим не только слушать докладчика, но и внести собственный вклад. И, наконец, наиболее важным является то, что взрослые хотят видеть применение изученного материала в своей работе. Если слушатели не увидели связи с самого начала, они имеют тенденцию отвлекаться на проверку электронной почты или другие действия на их смартфонах и планшетах, отвлекающих их внимание во время обучающих сессий.

Взрослые также оценивают знания инструктора, основываясь на собственном опыте. Они желают убедиться в кредитоспособности обучения, соотнося собственный опыт работы с тем материалом, которых охватывает инструктор на своих сессиях. Более того, необходимо учитывать, что взрослые не всегда являются активными участниками процесса обучения. Достаточно часто агентства требуют от участников посещения определённого количества мероприятий. Таким образом, посещение определённых мероприятий не является выбором слушателей, что приводит к отсутствию заинтересованности.

[Слайд 9] Вашему вниманию представлены три основных способа восприятия. Визуалам необходимо увидеть то, чему их обучают. Для лучшего понимания данного типа учащихся я всегда привожу историю молодого человека с ограниченными возможностями, с которым мне довелось работать. Я обучала его выполнению повседневных забот, и в тот момент мы работали над навыками стирки. Каждую неделю мы начинали с пошагового обсуждения процесса, затем выполняли и обсуждали все выполненные действия, заканчивая полным пониманием выполненного процесса. А на следующую неделю мы начинали всё заново с чистого листа, как если мы никогда ранее этих действий не выполняли. Наконец, я написала и передала ему инструкции. Он прочитал их лишь однажды, и мне больше никогда не приходилось его обучать. Настолько велико было доминирование визуального способа восприятия этого

молодого человека. Ему надо было увидеть хотя бы раз. После того, как он видел что-либо в написанном виде хотя бы раз, он всё понимал.

Противопоставлением данному типу людей являются аудиалы — люди, которые предпочитают прослушивание информации. Это такие люди, которые предпочитают аудиокниги печатным книгам. Наши импирические ученики получают знания, применяя информацию. Им необходимо самостоятельно что-либо попробовать для наилучшего усвоения знаний.

Несмотря на то, что все мы имеет доминирующий способ восприятия, мы используем комбинацию всех трёх. Таким образом, Вам необходимо точно знать, что то обучение, которые Вы выбираете для своего персонала, отвечает требованиям всех трёх способов восприятия.

**[Слайд 10]** Когда Вы начинаете планировать обучение, Вам необходимо начать с вопроса о том, как лучше всего обучается Ваш персонал. Возможно Вам это известно благодаря другим обучающим сессиям, организованным для них ранее, или же Вы знаете, на какой вид обучения они реагируют лучше всего. Вы также можете задать этот вопрос Вашему персоналу и обсудить их предпочтения. Это обеспечит Вам успешное начало обучения, поскольку оно будет полностью соответствовать пожеланиям Вашего персонала. Вам необходимо выбрать обучение, которое охватит все способы восприятия, а также тему и стиль презентации, оговоренные с Вашим персоналом.

**[Слайд 11]** Существует несколько типов обучения:

- 1) вебинары, примером которых является наша сегодня встреча;
- 2) мастер-классы на конференциях, которые особенно важны в индустрии перевозок;
- 3) независимые очные обучающие сессии, которые представлены инструкторами в виде лекций и практических занятий и
- 4) дистанционное обучение. Дистанционное обучение раньше в значительной степени соответствовало визуальному способу восприятия, но в современной практике дополнено технологиями и возможностями, такими как видео клипы и аудио составляющие, позволяющими разнообразить содержание курса и успешно работать и с аудиалами.

**[Слайд 12]** Кого же нам следует обучить, говоря о профессиональных работниках транспорта? Необходимо позаботиться о том, что менеджеры по перевозкам прошли необходимое обучение и имеют знания и навыки для руководства программами и персоналом. Нам также необходимо убедиться в том, что в компании присутствует цепочка лидеров, и когда придёт время менеджеру продвигаться выше по карьерной лестнице, на его место придут хорошо подготовленные люди. Наш передовой персонал: водители, диспетчеры, персонал справочно-информационной службы и все остальные, кто работает с широкой публикой - должен получить хорошую подготовку по работе с клиентами и пониманию общих принципов и порядка агентства. Работники финансового отдела должны быть хорошо подготовлены к пониманию деятельности программ перевозок и гармоничному сочетанию ежедневной эксплуатации и долгосрочного планирования. Наряду с этим необходимо обучить механиков техническому обслуживанию транспортных средств. Важно знать, кого и

чему нам следует обучить, и уже в соответствии с этим обозначить набор навыков, которым необходимо их обучить.

**[Слайд 13]** Нам необходимо знать не только то, что должен знать персонал для должного выполнения своей работы, но и определённый набор навыков, которым одни должны владеть при найме на работу или который мы поможем им приобрести в процессе обучения. Данный набор навыков зависит от занимаемой должности, в частности, менеджерам необходимо знать и понимать нормативно-правовые акты, работать с кадровыми ресурсами и финансовым управлением, управлять и проектировать услуги, знать охрану и безопасность труда и многое другое. Данный список не является полным.

**[Слайд 14]** Не представляется возможным составить полный список навыков, которыми необходимо овладеть водителям для надлежащего выполнения своей работы, но среди них важное место занимает знание и понимание нормативно-правовых актов. Им необходимо понимать содержание закона о лицах с ограниченными возможностями здоровья. Они должны знать, как действовать при и кому сообщать об авариях и происшествиях, а также иные нормативные требования. Конечно же они должны уметь работать с клиентами. Они постоянно контактируют с клиентами, и мы хотим, чтобы они достойно представляли наше агентство. Нам важно наличие навыков помощи пассажирам у наших водителей, включая знание фиксации инвалидной коляски в салоне транспортного средства. Они должны постоянно помнить о безопасности не только на дорогах, но и в салоне транспортного средства. Им необходимо иметь навыки оказания первой помощи, сердечно-лёгочной реанимации, а также помнить о гемоконтактном патогене.

**[Слайд 15]** Диспетчеры и персонал справочно-информационной службы должны знать общие принципы и порядок и иметь навыки работы с клиентами. Диспетчеры, персонал информационно-справочной службы и водители должны получить максимально возможную подготовку по работе с клиентами. Им возможно предстоит разряжать напряжённую обстановку и вежливо и обходительно работать с клиентами, ведущими себя неподобающим образом.

Если агентство имеет среди своих работников механиков и персонал технического обслуживания транспортных средств, им необходимо знать, как работать с подъёмниками и обеспечить их эффективное использование. Они несут постоянную ответственность за безопасность и могут быть составляющей частью программы управления активами.

Таким образом, Вашему агентству следует помнить, что нам не только необходимо знать, кого мы хотим и должны обучить, но также рассмотреть все позиции индивидуально для определения необходимого набора навыков.

**[Слайд 16]** После того, как мы определились с навыками для каждой категории работников, нам необходимо решить, какое обучение является наиболее подходящим для каждой группы. Такого обучения не существует. Как мы говорили ранее, мы имеем дело с разными типами обучения и разными способами восприятия. Многие люди предпочитают очное обучение, но это зависит от того, чему их обучают. Нам необходимо понять, какое обучение наиболее эффективно для определённого навыка. И несмотря на то, что очное обучение предпочтительно во многих случаях, оно не является наиболее доступным. Есть лишь у Вашей организации отдельная статья

расходов на обучение персонала? Она должна быть, потому что невозможно организовать обучение при отсутствии денежных средств. Вы всегда должны отдавать приоритет обучению своего персонала.

**[Слайд 17]** Обучение не всегда подразумевает значительные финансовые затраты. Существуют ли доступные ресурсы для обучения? Где мы можем пройти обучение? Не обязательно ходить далеко. Есть ли какие-либо местные ресурсы, доступные для нашего использования? Например, Вы желает пройти обучение по безопасности для спины. Если Вы когда-нибудь наблюдали за водителем, пытающимся зафиксировать инвалидную коляску, Вы знаете, что безопасность для спины критически важна. Если Вы получаете достаточное количество исков о компенсации ущерба, Вы знаете, насколько важной является данная проблема. Если Вы хотите организовать обучение по безопасности для спины, Вам лучше всего обратиться за помощью к физиотерапевту или мануальному терапевту. Они могут предоставить очное обучение или посоветовать вебинары и видео для просмотра Вашими водителями. Вы увидите разницу в количестве исков о компенсации ущерба или в подходе Ваших водителей к фиксации инвалидных колясок после обучения.

Другим примером является СЛР и первая помощь. В прошлом я 12, 5 лет работала директором по перевозкам в Северной Дакоте. В моём ведении находилось 5700 квадратных миль и водители автобусов в разных точках трёх округов. Вы понимаете, что при такой ситуации невероятно сложно организовать одновременное обучение для всех них. Мы оплатили обучение оказанию первой помощи и сердечно-лёгочной реанимации, но водители не проходили обучение в одно и то же время. Мы полагались на обучение, предоставленное местной службой неотложной медицинской помощи, противопожарной службой, больницей и организацией Красный крест. Мы оплатили обучение, но не требовали проведения обучения в одно и то же время. Мы выделили им определённый временной отрезок, в который им было необходимо пройти обучение. Данный способ обучения является недорогим и не требует одновременного присутствия всех водителей.

Другой вид ситуаций, с которыми приходится раотать водителям автобусов и диспетчерам, - это разряжение напряжённых ситуаций. Вам необходимо научить водителей, как вести себя в ситуациях с неконтролируемыми пассажирами. За помощью в данном обучении Вы можете обратиться к местным организациям, которые предоставят медиа ресурсы, очное обучение или сочетание данных двух видов обучения. К таким организациям относятся служба социальной помощи, психиатрическая клиника, правоохранительный центр и департамент университетской полиции, все они сами проходят данную подготовку. Во время работы менеджером по перевозкам, мы приглашали докладчика из психиатрической лечебницы для того, чтобы обучить наших водителей, как успокаивать людей. Спустя всего несколько недель один из наших водителей отвозил своего последнего ночного пассажира в психиатрическую лечебницу, когда пассажир достал нож и сказал: «Я туда не вернусь». Благодаря тому, что водитель недавно прошёл обучение по разряжению напряжённых ситуаций, он смог спокойно переговорить с пассажиром и в конечном итоге отвезти его по месту назначения без каких-либо происшествий. Обучение помогло водителю сохранить уверенность и самообладание в сложной ситуации, и всё это благодаря местной службе, которая обучила наших водителей, как с уверенностью действовать в подобных ситуациях. Неплохо начать искать местные обучающие ресурсы прямо сейчас.

Для того, чтобы провести необходимое обучение Вашего персонала по

профилактике наркотической и алкогольной зависимости, Вы также можете обратиться к местным ресурсам. Служба социальной помощи проводит много программ по профилактике наркотической и алкогольной зависимости. Другие ресурсы включают в себя специалистов и центры по профилактике и психотерапии зависимостей Вашего региона.

**[Слайд 18]** Существуют и другие способы использования местных ресурсов для обучения навыкам в сфере работы с клиентами, безопасности и эвакуации. Данные ресурсы включают в себя местную службу неотложной медицинской помощи, и дорожный патруль для обучения навыкам безопасности и отделение полиции, школы и автобусные компании для обучения эвакуации.

Необходимо понимать, что в Ваших интересах найти как можно больше местных ресурсов и поделиться ими с другими членами Вашего сообщества, что обеспечит минимизацию затрат из Вашего бюджета. Помимо местных ресурсов существует огромное количество профессиональных ресурсов.

**[Слайд 19]** Теперь позвольте нам перейти к ресурсам, которые были собраны и будут размещены на сайте центра работников транспорта западного региона. Здесь представлен лишь краткий обзор того, что представлено детально на сайте.

Начнём с того, что у Вас имеются государственные транспортные ассоциации. Они ежегодно проводят 1-2 конференции с акцентом на мастер-классы различных типов. Они являются членскими организациями, но их конференции обычно открыты для широкой публики в независимости от того, являетесь ли Вы членом данной ассоциации или нет. Данные конференции обычно имеют продолжительности от 1 до 3 дней и различный формат, но обычно включают в себя разнообразных докладчиков, группы специалистов по услугам, а также полные мастер-классы с одним докладчиком, где Вы можете более глубоко изучить определённый вопрос. Государственные транспортные ассоциации обычно проводят bus “roadeos” (автобусные родео) в дополнение к своим мастер-классам. В общих чертах, “roadeos” - это сессии, организованные отдельно для водителей, и предоставляющие возможности для водителей пройти специальную сертификацию или сохранить уже имеющуюся.

**[Слайд 20]** У Вас есть возможность повлиять на деятельность ассоциации Вашего штата. Наипростейший способ заполучить право голоса — это стать членом данной ассоциации. Благодаря этому Вы сможете участвовать в любых оценочных испытаниях и исследованиях. Чаще всего они используются для анализа текущих нужд и определения тем для грядущих конференций, поэтому отклик на данные испытания и исследования должен быть в Ваших собственных интересах. В дополнение к вышеуказанной стратегии, Вы также можете баллотироваться на какую-либо должностную позицию и, таким образом, оказывать влияние на принимаемые решения. Более того, ассоциации постоянно нуждаются в волонтерах, способных помочь в планировании и организации конференций, - другой способ повлиять на содержание конференций. Ну и конечно же не стоит забывать, что Вы можете представить доклад или мастер-класс на данных конференциях. Вы также можете провести исследование среди транспортных организаций региона и предоставить рекомендации, основываясь на его результатах.

И не стоит забывать, что Вы всегда можете порекомендовать докладчиков и других квалифицированных специалистов для выступления на конференции.

[Слайд 21] Ваш государственный департамент перевозок также проводит обучение в значительном объеме. Каждый штат получает финансирование на реализацию программы помощи в обучении пригородным перевозкам. Некоторые штаты способны самостоятельно предоставить подобное обучение, другие же приглашают других инструкторов на контрактной основе. Также возможно использование обоих методов в сочетании.

[Слайд 22] Мы повторимся, сказав, что Вы можете повлиять на деятельность государственного департамента транспорта, если Вы знаете, кто отвечает за принятие решений и пытаетесь донести до них свои потребности и предпочтения в обучении. Вы можете представить им результаты своих исследований и порекомендовать профессиональных инструкторов.

[Слайд 23] В дополнение к государственным ассоциациям транспортных организаций существуют также и ассоциации регионального уровня. Например, юго-западная ассоциация перевозок обслуживает восемь штатов. Кроме государственных конференций они также предлагают региональные, представляющие добавочную площадку для получения обучения, которое Вы считаете полезным.

[Слайд 24] Существуют несколько национальных организаций, предлагающих свои услуги в обучении. Американская ассоциация общественного транспорта является членской организацией и работает с большими транспортными системами, такими как автобусные перевозки, наземное метро, электропоезда пригородного сообщения, метрополитен, водный пассажирский транспорт и высокоскоростной пассажирский транспорт. Данная ассоциация проводит большое количество конференций в течение года и старается создать специальные программы для различных видов транспорта и дочерних организаций. Они предлагают обучающие сессии и лидерские программы особенно для новичков в сфере перевозок с целью воспитания молодых лидеров профессии. Как организация, они прикладывают все усилия для развития навыков у своих членов и вносят вклад в профессионализм отрасли.

[Слайд 25] Среди организаций-перевозчиков маленького пригорода и сельской местности ассоциация общественных перевозок Америки является членской организацией, представляющей государственных и частных поставщиков транспортных услуг, и предлагает обучение в сфере транспортировок в значительном объеме. Она предлагает обучающие сессии на конференциях и набор программ сертификации. Они также предлагают индивидуальные обучающие программы на контрактной основе по запросу организаций. Данная организация ежегодно проводит масштабную конференцию, место проведения которой меняется из года в год, таким образом предоставляя возможность персоналу перевозчиков маленького пригорода и сельской местности пройти обучение и сертификацию.

[Слайд 26] Другой организацией, предоставляющей индивидуальное и специализированное обучение, является национальный институт перевозок. Он предоставляет услуги по подготовке, обучению и распространению информации для поддержки общественного транспорта. Все программы и материалы института очень высокого качества. Он сотрудничает с отраслью, правительственными институтами и

ассоциациями для совершенствования навыков поставщиков перевозок и их персонала по всей стране. Если Вы ищете определённое обучение в сфере транспорта, обратитесь к национальному институту перевозок как одному из ресурсов.

**[Слайд 28]** Центр перевозок Eno, возможно, мало Вам знаком. Он в большей степени является научно-исследовательским центром. Он предоставляет возможности профессионального развития, а также стипендию для повышения квалификации для людей, которые только начинают свою карьеру в сфере перевозок. Они пытаются развить лидерство в интермодальной системе транспортировок. Центр Eno имеет в наличии несколько программ лидерства, которые могут Вас заинтересовать.

Вы ознакомились с крупными национальными организациями, которые имеют специальные обучающие программы. Теперь мы поговорим о других национальных программах, которые предоставляют более практическое обучение и техническую помощь.

**[Слайд 28]** Существует несколько национальных центров технической помощи, одним из которых является национальный центр транспортировки престарелых и инвалидов, целью которого является повышение доступности и удобства вариантов транспортировки для престарелых, инвалидов и их опекунов. Над данным проектом совместно работают компания Easter Seals и национальная ассоциация региональных агентств по работе с престарелыми людьми, финансирование проекта поступает от федеральной администрации по пассажирским перевозкам. Они предлагают вебинары и различные конференции по всей стране, а также дистанционные курсы. Огромное количество ресурсов, представленных на их вебинарах, доступно для свободного скачивания.

**[Слайд 29]** У нас также работает национальный центр управления мобильностью, совместно руководимый компанией Easter Seals, Американской ассоциацией общественного транспорта (АРТА) и ассоциацией общественных перевозок Америки (СТАА). Его миссией является оказание содействия местным сообществам в применении стратегий транспортировки и вариантов мобильности, которые дают людям возможность жить независимо, улучшают здоровье, экономическую жизнеспособность, самодостаточность и жизнь в сообществе. Центр предлагает вебинары и мастер-классы на различных конференциях, которые мы уже упомянули ранее. Более того, в наличии у них имеется база данных практик управления мобильностью. Данный центр работает над развитием компетенций у менеджеров по мобильности, как достаточно новой профессии, и имеет большое количество других ресурсов на своём сайте.

**[Slide 30]** Следующий центр в нашем списке — это национальная программа помощи внегородского транспорта (NRTAP). Она является национальным подразделением программы помощи для внегородских перевозок, финансируемой федеральной администрацией по пассажирским перевозкам и контролируемой государственным департаментом транспорта. Мы уже ранее говорили о том, что государственный департамент транспорта предоставляет обучение благодаря финансированию, исходящему от программы помощи внегородского транспорта. Это национальный центр технической помощи, оказывающий подобную поддержку. Их миссией является улучшение мобильности во всех сельских, мелких пригородных и



племенных населённых пунктах по всей стране посредством технической помощи и подготовки поставщиков перевозок. На их сайте можно найти огромное количество ресурсов и скачать их бесплатно. Многие из этих ресурсов были разработаны в виде обучающих программ. Мы рекомендуем Вам ознакомиться с данными ресурсами, если Вы разрабатываете программу обучения для Вашего агентства.

**[Slide 31]** Мы также организовали программу технической помощи племенам (ТТАР). Она оказывает помощь племенным правлениям посредством предоставления обучения, научно-технического обмена и исследовательских возможностей. Программа ТТАР получает финансовую поддержку от федерального управления дорог, а также от бюро по делам индейцев. Программа технической помощи племенам имеет семь региональных центров по всей стране: северо-западный, Северных равнин, западный, восточный, Колорадо, Южных равнин и Аляски. Данная программа обучения и технической помощи богата информационными ресурсами. Они организуют конференции и выставляют ресурсы на собственном сайте для свободного скачивания.

**[Слайд 32]** Помимо данных национальных центров существуют также университетские центры транспорта, которые поддерживают прикладные и научные исследования. У каждого центра своя программа, направленность и область специализации, и каждый из них был отобран на конкурсной основе. Всего туда входят 120 институтов высшего образования. Прикладные исследования данных центров могут предложить полезную информацию о работе агентства и обучении для поставщиков транспортных услуг.

**[Слайд 33]** Одним из примеров такого центра является центр транспорта мелкого пригорода и сельской местности, расположенный при государственном университете Северной Дакоты. Его работа заключается в повышении мобильности жителей мелкого пригорода и сельской местности. Компонентами данной программы выступают проведение прикладные исследования и обучение перевозкам. Они также предлагают выездные обучающие сессии с вниманием на Вашей определённой программе перевозок или штате. Данные сессии могут быть изменены по запросу клиента с учётом условий обучения.

**[Слайд 34]** Другим примером университетского центра транспорта, специализирующегося в перевозках, является центр исследования городского транспорта при университете Южной Флориды. Он проводит программу безопасности перевозок и подготовки трудовых ресурсов, которая обеспечивает техническую помощь и возможность профессиональной подготовки. В частности, он отвечает за программу помощи внегородского транспорта Флориды и осуществляет все её компоненты во Флориде, но также имеет ресурсы, выходящие за рамки штата и доступные по всей стране. Данная программа работает с техникумами, предоставляя подолженное среднее образование для взрослых, а также государственную программу сертификации техников по обслуживанию и ремонту. Более того, совместно с институтом безопасности транспорта США она подготавливает и сертифицирует инструкторов и автобусных операторов Флориды, работает над программой лечения наркотической зависимости, а также предоставляет учебные пособия и материалы. Мы сотрудничаем с центром исследования городского транспорта при составлении наших программ сертификации инструкторов по передвижению. Они очень компетентны в

наборе программ важных для профессионалов в области перевозок по всей стране.

**[Слайд 35]** Другим центром обучения на базе университета является институт исследования и образовательных программ при государственном университете Северной Каролины, предоставляющий обучение и техническую поддержку. Они продвигают свои программы на рынке для муниципальных, региональных, федеральных и международных клиентов и охватывают многие вопросы транспортировки, особенно те, которые имеют технологический аспект.

**[Слайд 36]** Институт перевозок Техаса - это ещё один центр обучения на базе университета, ориентированный на передачу научно-технических знаний посредством обучения. Итак, мы рассмотрели программы обучения на базе университетов, которые доступны не только студентам университетов, но и любым соискателям профессионального развития.

**[Слайд 37]** И, наконец, к этому списку следует добавить консалтинговые компании, которые предлагают обучение по всей стране, среди них и консалтинговая компания Easter Seals Project Action. Мы работаем в рамках некоммерческой структуры Easter Seals, но можем также заключать контракты на выполнение персонализированного обучения. Существует множество других коммерческих и частных консалтинговых компаний, специализирующихся в сфере транспортировок. Многих из них Вы можете увидеть на конференциях, о которых мы уже говорили ранее. Чаще всего они выступают с индивидуальными докладами, и их легко найти в сети. Нас достаточно много. Использование услуг консалтинговых фирм — это прекрасный способ дополнить обучение, получаемое на конференциях ассоциаций штата или от департамента транспорта Вашего штата. Таким образом, работа с консультантами позволяет подобрать специализированную информацию, которой Вы хотите впоследствии поделиться.

**[Слайд 38]** Как видите, Вы ознакомились с различными видами обучения, которые доступны в Соединённых штатах согласно нашим исследованиям. Давайте теперь поговорим о партнёрах для прохождения обучения. Обучение стоит денег, и чтобы уменьшить затраты, Вы можете поискать другие программы в своём регионе. Определите географический размах для Вашего обучения, и в зависимости от темы обучения, Вы можете выйти за рамки отрасли перевозок для поиска партнёров. Например, служба социального обеспечения, обязанностью которой является предоставление услуг и обучение навыкам людей с ограниченными возможностями, престарелых, ветеранов и других. Передвижение является одним из этих навыков, поэтому службы социального обеспечения могут быть заинтересованы в сотрудничестве с Вами для прохождения определённой обучающей программы, необходимой для Вашего и их персонала.

**[Слайд 39]** Таким же образом пересекаются сферы обучения безопасности и работы с клиентами. Вы можете скооперироваться со службой неотложной помощи Вашего сообщества, чтобы освоить навыки эвакуации из транспортных средств при чрезвычайных ситуациях.

**[Слайд 40]** И, наконец, сертификация. Доступно несколько видов программ сертификации. Здесь мы представим лишь некоторые из них. Например, безопасность

и внимательное отношение при оказании помощи пассажирам, частично представленная дистанционно. Вы также можете обучить свой персонал и позже назначить их инструкторами для обучения водителей. Другие программы сертификации включают в себя: сертифицированный менеджер перевозок населённого пункта, сертифицированный офицер по охране и безопасности, эффективное и квалифицированное диспетчерское обслуживание и сертифицированный администратор программ перевозок. Все эти программы сертификации предлагаются Общественной организацией перевозок Америки, и Вы можете подробнее узнать о них на нашем сайте. Консалтинговая компания Easter Seals Project Action Consulting уже начала программу сертификации инструкторов по передвижению, и мы надеемся запустить программу сертификации менеджеров по передвижению маломобильных граждан в 2017 году. Информацию об обеих программах Вы можете найти на нашем сайте.

**[Слайд 41]** Почему Вам следует участвовать в сертификации своего персонала? Существует несколько веских причин: увеличение набора навыков персонала, задатки карьерного роста, удержание работников, потому что они понимают вложение финансовых средств в их обучение и считают необходимым остаться в Вашей команде, а также воспитание чувства гордости, рабочей этики и знаний, таким образом собирается персонал, с которым мы хотим работать.

**[Слайд 42]** Спасибо всем слушателям за участие в нашем вебинаре. Мы с нетерпением ждём вопросов и отзывов о представленной информации от наших партнёров в России. И мы непременно благодарим Вас за все усилия прилагаемые для улучшения транспортировки и независимой мобильности в Вашем сообществе. Спасибо.