



B&B
VIŠJA STROKOVNA ŠOLA

Diplomsko delo višješolskega strokovnega študija
Program: Logistično inženirstvo
Modul: Poslovna logistika

OPTIMIZACIJA DELOVNEGA MESTA SPREVODNIKA V ŽELEZNIŠKEM PROMETU

Mentor: Jošt Šmajdek, dipl. inž. teh. prom.
Lektorica: Urška Škvorc, prof. slov.

Kandidat: Slavko Gojković

Ljubljana, maj 2025

ZAHVALA

Zahvaljujem se mentorju, spec. Joštu Šmajdku, dipl. inž. tehnol. prom.

Zahvaljujem se tudi lektorici Urški Škvorc, prof. slov., ki je moje diplomsko delo jezikovno in slovnično pregledala.

IZJAVA

Študent Slavko Gojković izjavljam, da sem avtor tega diplomskega dela z naslovom Optimizacija delovnega mesta sprevodnika v železniškem prometu, ki sem ga napisal pod mentorstvom Jošta Šmajdka, dipl. inž. teh. prom.

Skladno s 1. odstavkom 21. člena Zakona o avtorski in sorodnih pravicah dovoljujem objavo tega diplomskega dela na spletni strani šole.

Dne _____

Podpis: _____

POVZETEK

Diplomska naloga obravnava delovno mesto sprevodnika pri Slovenskih železnica in se osredotoča na izzive, s katerimi se zaposleni na tem področju vsakodnevno spoprijemajo. Delo sprevodnika je dinamično, vendar pogosto premalo cenjeno in analizirano z vidika delovnih pogojev, obremenitev ter zadovoljstva zaposlenih. Cilj naloge je bil identificirati ključne težave na tem delovnem mestu in predlagati možne rešitve za njihovo izboljšanje. Teoretični del naloge vključuje predstavitev poklica sprevodnika, njegov zgodovinski razvoj, vlogo v logističnem sistemu železniškega prometa ter vpliv sodobnih tehnoloških sprememb.

Empirični del temelji na anketi, ki je bila izvedena med sprevodniki, zaposlenimi pri Slovenskih železnica. Rezultati so pokazali, da so zaposleni pogosto nezadovoljni s svojim urnikom, pogoji dela in možnostmi za napredovanje. Prav tako jih pogosto bremenijo medsebojni odnosi, pomanjkanje podpore nadrejenih ter fizični in psihični napor. Na podlagi analize pridobljenih podatkov naloga predlaga več konkretnih izboljšav, kot so optimizacija delovnega urnika, boljše usposabljanje kadrov, uvedba podpornih psiholoških mehanizmov in boljše interno komuniciranje.

Zaključki naloge predstavljajo tudi širši pogled na pomen skrbi za delovne pogoje v železniški logistiki ter izpostavljajo potrebo po dolgoročnem strateškem pristopu k vodenju kadrov. Naloga tako ponuja pomembno izhodišče za nadaljnje raziskave in praktične izboljšave v podjetjih, ki želijo povečati učinkovitost in zadovoljstvo zaposlenih na tem ključnem delovnem mestu.

KLJUČNE BESEDE

- sprevodnik,
- železniški promet,
- delovni pogoji,
- zadovoljstvo zaposlenih,
- optimizacija dela.

ABSTRACT

Graduation work explores the position of the train conductor within the Slovenian Railways, focusing on the challenges employees face in the field. The work of a train conductor is dynamic, yet often underappreciated and rarely analyzed in terms of working conditions, workload and job satisfaction. Graduation work aimed to identify the key problems related to this profession and propose potential improvements. The theoretical part presents the role of the train conductor, its historical development, its function within the railway logistics system and the influence of modern technological changes.

The empirical section is based on a survey conducted among conductors employed at Slovenian Railways. The results showed that employees are frequently distressed with their schedules, working conditions and career advancement opportunities. They also report interpersonal conflicts, lack of managerial support and physical and mental strain. Based on the analysis, the graduation work proposes several practical improvements, including schedule optimization, better training, the implementation of psychological support mechanisms and enhanced internal communication.

The conclusions provide a broader perspective on the importance of addressing working conditions in railway logistics and highlight the need for a long-term strategic approach to human resource management. This graduation work thus offers a valuable basis for further research and practical upgrades in companies aiming to increase the efficiency and satisfaction of employees in this key role.

KEYWORDS

- train conductor,
- railway transport,
- working conditions,
- employee satisfaction,
- work optimization.

KAZALO

1	UVOD.....	1
1.1	Opis problema.....	1
1.2	Namen in cilj naloge.....	1
1.3	Raziskovalno vprašanje.....	1
1.4	Metode raziskovanja	2
2	ZGODOVINSKI RAZVOJ POKLICA SPREVODNIKA	3
2.1	Začetki železniškega prometa in nastanek poklica sprevodnik.....	3
2.2	Razvoj sprevodniške službe v 19. in 20. stoletju	3
2.2.1	19. stoletje – uvedba standardiziranih nalog.....	3
2.2.2	Zlata doba železnic in poklicna profesionalizacija (1900–1950).....	4
2.2.3	Povojni razvoj in izzivi avtomobilskega prometa (1950–1980).....	4
2.3	Poklic sprevodnika v sodobnem času.....	4
2.4	Prihodnost poklica sprevodnika	5
2.4.1	Prehod iz klasičnega sprevodnika v digitalnega kontrolorja.....	5
2.4.2	Prednosti uvedbe sistema samodejne validacije	5
2.4.3	Možni izzivi pri prehodu na nov sistem	6
2.4.4	Ali bo poklic sprevodnika izginil?	6
2.4.5	Prilagajanje poklica sprevodnika novi realnosti	6
3	IZOBRAŽEVANJE SPREVODNIKA	7
3.1	Teoretični del.....	7
3.1.1	Signalni pravilnik	8
3.1.2	Prometni pravilnik.....	8
3.1.3	Resne nesreče, nesreče in incidenti.....	8
3.1.4	Zaviranje železniških vozil	8
3.1.5	Signalnovarnostne naprave.....	8
3.1.6	Telekomunikacijske, radijske in ostale TK naprave	9
3.1.7	Osnove zgornjega in spodnjega ustroja	9
3.1.8	Osnove stabilnih naprav električne vleke	9
3.1.9	Transportno komercialni predpisi	9
3.1.10	Trženje in komuniciranje	9
3.1.11	Tuji jezik.....	9
3.1.12	Železniška vlečna in vlečena vozila.....	10
3.1.13	Dodatek poslovnika službe za proizvodnjo SVU.....	10
3.1.14	Varnost in zdravje pri delu	10
3.1.15	Varnost pred požari.....	10
3.1.16	Varstvo osebnih podatkov	10
3.1.17	Kodeks SŽ	10
3.1.18	Notranji red	10
3.1.19	Psihosocialna pomoč	10
3.2	Praktični del strokovnega izobraževanja.....	11
3.2.1	Pričetek praktičnega usposabljanja	11

3.2.2	Dnevne naloge pripravnika.....	11
3.2.3	Spoznavanje različnih vrst vlakov.....	12
3.2.4	Skrb za varnost in udobje potnikov.....	12
3.2.5	Praktični izpit.....	12
4	OPIS DELOVNEGA MESTA SPREVODNIK.....	14
4.1	Vloga in pomen sprevodnika v železniškem prometu.....	14
4.2	Glavne naloge in odgovornosti sprevodnika.....	14
4.2.1	Preverjanje in prodaja vozovnic.....	14
4.2.2	Zagotavljanje varnosti in reda.....	14
4.2.3	Komunikacija z drugimi člani železniškega osebja.....	14
4.2.4	Pomoč potnikom in informiranje.....	15
4.3	Zahtevane kompetence in veščine sprevodnika.....	15
4.4	Delovni pogoji in izzivi pri delu sprevodnika.....	15
4.4.1	Delovni čas in urnik.....	15
4.4.2	Stres in konfliktna situacije.....	15
4.4.3	Varnostna tveganja.....	16
4.4.4	Tehnološki izzivi.....	16
5	ANALIZA TEŽAV IN IZZIVOV SPREVODNIKOV.....	17
5.1	Delovni pogoji.....	17
5.2	Varnost in tveganja.....	17
5.3	Tehnološki izzivi.....	17
5.4	Komunikacija in organizacija.....	17
5.5	Plača in socialni status.....	18
6	ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH (ANKETA).....	19
6.1	Namen in cilj analize.....	19
6.2	Metodologija ankete.....	19
6.3	Rezultati ankete.....	20
6.3.1	Osnove demografske značilnosti anketirancev.....	20
6.3.2	Zadovoljstvo z delovnimi pogoji.....	20
6.3.3	Odnosi s sodelavci in nadrejenimi.....	20
6.3.4	Delovni čas in usklajenost z zasebnim življenjem.....	20
6.3.5	Stres pri delu.....	20
6.3.6	Možnost za napredovanje in nagrajevanje.....	20
6.3.7	Splošno zadovoljstvo.....	20
6.3.8	Predlogi anketirancev za izboljšave.....	21
7	VPLIV AVTOMATIZACIJE IN DIGITALIZACIJE NA DELO SPREVODNIKOV.....	22
7.1	Digitalizacija postopkov vozovnic in nadzora.....	22
7.2	Avtomatizacija in samopostrežni sistemi.....	22
7.3	Digitalna orodja in komunikacija.....	23
7.4	Izzivi avtomatizacije in digitalizacije.....	23
7.5	Sklepne ugotovitve.....	24
8	PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE DELOVNEGA MESTA SPREVODNIKA.....	25

8.1	Izboljšanje delovnih pogojev.....	25
8.2	Nadgradnja izobraževanja in usposabljanja	25
8.3	Povečanje varnosti in zagotavljanje psihosocialne pomoči	26
8.4	Spodbujanje motivacije in zadovoljstva zaposlenih.....	26
8.5	Prehod na funkcijo kontrolorja	27
9	ZAKLJUČEK.....	28
10	LITERATURA IN VIRI	30

KAZALO SLIK

Slika 1: Graf ocene zadovoljstva zaposlenih sprevodnikov	21
--	----

KRATICE IN AKRONIMI

ILO: International Labour Organization – Mednarodna organizacija dela
SURS: Statistični urad Republike Slovenije
UIC: International Union of Railways – Mednarodna železniška zveza

1 UVOD

1.1 Opis problema

Sprevodnik je eden ključnih zaposlenih v železniškem prometu, saj skrbi za nadzor potnikov, prodajo in validacijo vozovnic ter zagotavlja varnost in pomoč pri izrednih dogodkih. Kljub pomembnosti svojega dela se sprevodniki spoprijemajo s številnimi izzivi, kot so dolg delovni čas, nepredvidljiv urnik, fizične in psihične obremenitve ter pomanjkljiva tehnološka podpora. Dodatno težavo predstavlja tudi varnost, saj so sprevodniki v neposrednem stiku s potniki, kar jih lahko izpostavlja različnim nevarnostim, vključno z verbalnimi ali fizičnimi napadi.

Glede na tehnološki napredek in spremembe v železniškem prometu je ključno preučiti, kako optimizirati delovno mesto sprevodnika, da bo učinkovitejše, varnejše in bolj prilagojeno sodobnim zahtevam. V tej nalogi bomo analizirali glavne izzive, s katerimi se srečujejo sprevodniki, ter predlagali rešitve za izboljšanje njihovih delovnih pogojev in delovne učinkovitosti.

1.2 Namen in cilj naloge

Name naloge je raziskati obstoječe težave na delovnem mestu sprevodnika in predlagati rešitve za optimizacijo njihovega dela. Ključni cilji so:

- identificirati glavne težave, s katerimi se spoprijemajo sprevodniki v železniškem prometu;
- analizirati vpliv delovnih pogojev na njihovo učinkovitost in zadovoljstvo pri delu;
- preučiti tehnološke in organizacijske rešitve za izboljšanje delovnega mesta sprevodnika;
- predlagati konkretne ukrepe, ki bi lahko izboljšali varnost, delovno okolje in motivacijo zaposlenih.

1.3 Raziskovalno vprašanje

Osrednje raziskovalno vprašanje naloge je: »Kako izboljšati delovne pogoje sprevodnika za večjo učinkovitost in zadovoljstvo pri delu?«

Podpora raziskovalnega vprašanja:

- Katere so glavne težave, s katerimi se spoprijemajo sprevodniki?
- Kako lahko tehnološke inovacije pripomorejo k optimizaciji njihovega dela?
- Kakšen vpliv imajo delovni pogoji na zadovoljstvo in varnost sprevodnikov?

1.4 Metode raziskovanja

Za raziskavo bomo uporabili kombinacijo kvalitativnih in kvantitativnih metod:

- analiza literature – pregled obstoječih virov o delu sprevodnikov, njihovih izzivih in možnih rešitvah;
- anketiranje sprevodnikov – zbiranje podatkov o njihovih delovnih izkušnjah, težavah in predlogih izboljšav;
- intervju s strokovnjaki – pogovor z zaposlenimi v železniškem sektorju in predstavniki sindikatov;
- študija primerov – analiza praks v drugih državah, ki bi lahko služile kot primer dobrih praks.

2 ZGODOVINSKI RAZVOJ POKLICA SPREVODNIKA

2.1 Začetki železniškega prometa in nastanek poklica sprevodnik

Prvi železniški prevozi so se pojavili v začetku 19. stoletja, ko so industrijske države začele graditi železniške proge za prevoz tovora in potnikov. Ena prvih pomembnih železniških prog Stockton–Darlington v Angliji (1825) je že zahtevala osebje, ki bi pomagalo pri nadzoru potnikov in izvajanju osnovnih varnostnih ukrepov.

V začetkih železniškega prevoza so bile vozovnice preprosti papirnati lističi, ki so jih kupili na postaji, vendar ni bilo sistematičnega preverjanja. S širjenjem železniškega omrežja so se železniška podjetja spoprijela z izzivi goljufanja pri potniških vozovnicah, kar je povzročilo potrebo po uradnem osebju, ki bi preverjalo vozovnice in skrbelo za red na vlakih.

Sprevodniki v zgodnjem obdobju železnic niso imeli enotne vloge – pogosto so bili istočasno zadolženi za pobiranje vozovnic, pomoč strojevodji in celo občasno vzdrževanje vozil. V nekaterih primerih so morali skrbeti za razsvetljavo v vagonih, saj so bili prvi vlaki opremljeni s svečami ali oljnimi svetilkami.

2.2 Razvoj sprevodniške službe v 19. in 20. stoletju

2.2.1 19. stoletje – uvedba standardiziranih nalog

Z rastjo železniških omrežij po Evropi in Severni Ameriki so železniška podjetja začela standardizirati vloge zaposlenih. V tem obdobju so sprevodniki postali nepogrešljiv del železniškega osebja, njihova glavna naloga pa je bila:

- pregledovanje in preverjanje vozovnic,
- skrb za varnost potnikov in preprečevanje incidentov,
- obveščanje potnikov o postankih in voznem redu,
- komunikacija z dispečerji in strojevodjami glede poteka vožnje.

Z razvojem železniških omrežij so se železniški vagoni podaljševali, kar je zahtevalo večje število sprevodnikov na posameznem vlaku. Tipični dolgi potniški vlaki so imeli enega glavnega sprevodnika in več pomožnih sprevodnikov, ki so se razporedili po različnih delih vlaka.

V tem obdobju so se začele oblikovati prve uniforme sprevodnikov, ki so omogočale lažje prepoznavanje osebja. Železniška podjetja so prav tako uvedla železniške piščalke, s katerimi so sprevodniki dajali signale strojevodjam, da lahko vlak odpelje s postaje.

2.2.2 Zlata doba železnic in poklicna profesionalizacija (1900–1950)

V začetku 20. stoletja je železniški promet doživel razcvet, saj so vlaki postali glavno prevozno sredstvo za potnike in tovor na dolge razdalje. S prevlado železnic v potniškem prometu se je vloga sprevodnika razširila in profesionalizirala.

Glavne spremembe v tem obdobju:

- Povečanje odgovornosti sprevodnikov – poleg preverjanja vozovnic so skrbeli tudi za varnostni pregled vlakov, nadzor nad prtljago in obveščanje potnikov.
- Pojav razrednih vagonov – v mnogih železniških sistemih so se pojavili različni razredi vagonov (prvi, drugi, tretji razred), kar je pomenilo, da so morali sprevodniki nadzorovati, ali so potniki nameščeni v ustrezne vagone.
- Boljši delovni pogoji – železniška podjetja so začela sprevodnikom zagotavljati boljše uniforme, svetilke za nočne preglede ter varnostne ukrepe za nočne vožnje.

V tem obdobju so se pojavili tudi specializirani sprevodniki, ki so bili zadolženi za mednarodne vlake, luksuzne ekspresne vlake in posebne storitve, kot so spalniki in restavracijski vagoni.

2.2.3 Povojni razvoj in izzivi avtomobilskega prometa (1950–1980)

Po drugi svetovni vojni se je železniški promet znašel pred izzivi konkurence avtomobilskega in letalskega prometa. Številne države so začele vlagati v cestno infrastrukturo, kar je zmanjšalo uporabo vlakov za krajše razdalje.

Kljub temu so se železniška podjetja odzvala z modernizacijo svojih storitev:

- Uvedba hitrih vlakov (na primer Shinkansen na Japonskem, TGV v Franciji) je zahtevala bolj usposobljene sprevodnike.
- Digitalizacija sistemov rezervacij je zmanjšala potrebo po ročnem izpolnjevanju vozovnic.
- Povečan poudarek na udobju potnikov je vodil v razvoj vlakovno-restavracijskih storitev, kjer so sprevodniki delali kot gostinsko osebje.

V nekaterih državah so se sprevodniki začeli ukvarjati tudi z administrativnimi nalogami, kot sta pomoč potnikom pri rezervacijah in usmerjanje na postajah.

2.3 Poklic sprevodnika v sodobnem času

V 21. stoletju je delo sprevodnika doživelo pomembne spremembe. Napredki v tehnologiji in avtomatizacija vozovnic so zmanjšali potrebo po ročnem preverjanju, vendar so prinesli nove odgovornosti, kot so:

- Povečana varnostna vloga – sprevodniki so danes pogosto usposobljeni za ravnanje v izrednih razmerah.
- Uporaba pametnih naprav – preverjanje vozovnic prek mobilnih terminalov in elektronskih sistemov.
- Komunikacija z dispečerskimi centri – sprevodniki so postali povezani s centralnimi nadzornimi sistemi, ki omogočajo boljši nadzor nad prometom.

Digitalizacija sicer zmanjšuje število tradicionalnih sprevodnikov, vendar v številnih državah (na primer Švica, Nemčija, Slovenija) še vedno veljajo za nepogrešljiv del železniškega sistema.

2.4 Prihodnost poklica sprevodnika

S tehnološkim napredkom in avtomatizacijo železniškega prometa se spreminja tudi vloga sprevodnikov. Digitalizacija vozovnic, razvoj sistemov za avtomatsko validacijo in povečana varnostna tveganja nakazujejo, da bo poklic v prihodnosti doživel pomembne spremembe. Namesto klasičnih nalog, kot sta ročno preverjanje vozovnic in pomoč pri vkrcanju, bi se lahko sprevodniki preoblikovali v kontrolorje, katerih primarna naloga bi bila nadzor nad sistemom samodejnega validiranja vozovnic, varnost in pomoč potnikom.

2.4.1 Prehod iz klasičnega sprevodnika v digitalnega kontrolorja

V številnih državah (na primer Japonska) že uvajajo sisteme, kjer potniki sami validirajo vozovnice prek mobilnih aplikacij ali avtomatskih terminalov na postajah in v vlakih. Namesto tradicionalne vloge sprevodnika, ki ročno preverja vozovnice, bi se zaposleni preusmerili v:

- kontrolorje potniškega prometa, ki bi občasno preverjali pravilno validacijo vozovnic;
- varnostno osebje na vlakih, ki bi skrbelo za red in pomagalo potnikom ob težavah;
- digitalne asistente, ki bi prek aplikacij ali interaktivnih zaslonov pomagali potnikom pri informacijah o voznih redih, prestopih in storitvah na vlaku.

2.4.2 Prednosti uvedbe sistema samodejne validacije

Prehod na digitalni nadzor in avtomatsko validacijo bi prinesel številne prednosti tako za železniška podjetja kot tudi potnike:

- Hitrejša vkrcanja in manj zamud – potniki bi se sami registrirali ob vstopu v vlak, kar bi zmanjšalo potrebo po ročnem preverjanju vozovnic.
- Manj administrativnega dela za osebje – sprevodniki bi se lahko osredotočili na nadzor in izboljšanje storitev, namesto na rutinsko preverjanje vozovnic.

- Večja varnost in red na vlakih – ker bi kontrolorji imeli več časa za spremljanje dogajanj na vlaku, bi se izboljšala varnostna situacija.

2.4.3 Možni izzivi pri prehodu na nov sistem

Kljub številnim prednostim uvedba sistema samodejne validacije in preoblikovanje sprevodnikov v kontrolorje prinaša tudi izzive:

- Tehnične težave – sistem avtomatskega preverjanja mora biti zanesljiv in prilagojen različnim vrstam vozovnic (papirnim, digitalnim, sezonskim kartam).
- Dostopnost za starejše in ranljive skupine – digitalizacija ne sme omejevati dostop do železniških storitev za osebe, ki niso vešče uporabe tehnologije.
- Potreba po novi obliki usposabljanja – prehod na kontrolorsko vlogo bi zahteval dodatna usposabljanja, predvsem s področja digitalnih sistemov in varnosti.

2.4.4 Ali bo poklic sprevodnika izginil

Čeprav se bo tradicionalna oblika dela sprevodnika sčasoma zmanjšala, vloga zaposlenih na vlakih ne bo izginila. Potniki bodo še vedno potrebovali pomoč pri vstopu in izstopu, informacijah o vožnji in reševanju težav med prevozom. Pričakovati je mogoče, da bodo v prihodnosti na vlakih delovale mešane skupine ekip kontrolorjev in varnostnega osebja, ki bodo:

- spremljale pravilno validacijo vozovnic;
- skrbele za varnost in red na vlaku;
- svetovale potnikom pri uporabi digitalnih sistemov.

Poleg tega bi se lahko sprevodniki v prihodnosti ukvarjali tudi s promocijo železniških storitev, kot sta prodaja dodatnih storitev (na primer nadgradnja v višji razred, rezervacija sedežev) in skrb za udobje potnikov.

2.4.5 Prilagajanje poklica sprevodnika novi realnosti

Glede na hitre spremembe v transportni industriji bi morale železniško osebje prilagoditi svoje veščine in znanja. Ključni poudarki za prihodnost so:

- Digitalno usposabljanje – sprevodniki bi morali pridobiti veščine za delo s pametnimi napravami, avtomatskimi sistemi in varnostnimi tehnologijami.
- Večja fleksibilnost – vloga sprevodnikov bi se lahko razširila na druge naloge, kot so pomoč pri logistiki vlakov, sodelovanje z dispečerskimi centri in vodenje posebnih potniških storitev.
- Poudarek na storitvah in uporabniški izkušnji – v prihodnosti bo ključnega pomena, da osebje v železniškem prometu nudi visoko kakovost storitev in pomaga potnikom pri uporabi novih tehnologij.

3 IZOBRAŽEVANJE SPREVODNIKA

Za opravljanje poklica sprevodnika je potrebna 5. stopnja strokovne izobrazbe, poleg tega pa morajo kandidati izpolnjevati tudi zdravstvene zahteve, saj delo vključuje specifične fizične in psihične obremenitve. Ko kandidat izpolni vse pogoje, se vključi v interno strokovno izobraževanje, ki obsega dva glavna dela:

- teoretični del, ki se zaključi s teoretičnim strokovnim izpitom;
- praktični del, kjer se kandidati usposablajo neposredno na vlaku pod mentorstvom in zaključijo z izpitom iz praktičnega dela.

3.1 Teoretični del

Teoretično usposabljanje za poklic sprevodnika poteka v železniškem šolskem centru na Aljaževi ulici v Šiški, kjer kandidati ob začetku izobraževanja prejmejo vse pomembne informacije o programu in poteku usposabljanja. Vodja izobraževanja jim predstavi urnik predavanj, potek izpitov ter glavne cilje teoretičnega dela usposabljanja.

Predavanja vključujejo različne strokovne predmete, ki so neposredno povezani z delom sprevodnika. Med drugim kandidati pridobijo znanje o pravilih železniškega prometa, varnostnih postopkih, ravnanju v izrednih razmerah, signalizaciji, sistemu vozovnic ter komunikaciji s potniki. Predavanja vodijo izkušeni železniški delavci, ki imajo dolgoletno prakso na svojih področjih.

Teoretični del usposabljanja poteka kombinirano, saj se določen del predavanj izvaja v učilnicah železniškega centra, del pa na daljavo po Zoomu. Sodobne oblike izobraževanja omogočajo večjo prilagodljivost in dostopnost vsebin, kar kandidatom olajša spremljanje predavanj, še posebej pri teoretičnih temah, ki ne zahtevajo neposredne praktične demonstracije.

Celotno teoretično usposabljanje traja približno dva mesca, saj zajema širok spekter vsebin. Kandidati morajo med usposabljanjem redno spremljati snov, saj so njihove pridobljene kompetence ocenjevane sproti. Na koncu teoretičnega dela se opravi zaključni izpit, ki je obvezen za nadaljevanje praktičnega usposabljanja.

Zaključni izpit poteka pred posebno komisijo, ki jo sestavljajo predsednik in vsaj dva člana. Izpit je razdeljen na dva dela:

- pisni del, kjer kandidati odgovarjajo na vprašanja iz različnih predmetov;
- ustni del, kjer izpraševalci preverjajo razumevanje ključnih tem in njihovo uporabo v praksi.

Na izpitu sodelujejo predavatelji posameznih predmetov, ki ocenjujejo znanje kandidatov. Uspešno opravljen teoretični del je pogoj za prehod na praktično usposabljanje na vlaku, kjer bodo kandidati svoje teoretično znanje uporabili v realnih delovnih situacijah.

Teoretični del usposabljanja zajema širok spekter predmetov, ki so ključni za opravljanje nalog sprevodnika. Vsak predmet pokriva specifično področje železniškega prometa, varnosti in poslovanja. Znanje, pridobljeno v teoretičnem delu, je temelj za uspešno delo v praksi in zagotavlja, da sprevodnik razume vse postopke ter varnostne zahteve.

3.1.1 Signalni pravilnik

Predmet obravnava signalne sisteme, ki se uporabljajo na železnicah. Kandidati se naučijo pomena različnih signalov, kako jih pravilno interpretirati ter kakšen vpliv imajo na promet in varnost. Pravilno razumevanje signalov je ključno za preprečevanje nesreč in nemoten potek železniškega prometa.

3.1.2 Prometni pravilnik

Predmet zajema pravila in postopke, ki urejajo železniški promet. Kandidati se naučijo, kako se izvajajo premiki vlakov, kakšne so prednosti določenih vlakov in kako se upravlja prometne tokove. Prav tako se seznanijo s predpisi glede organizacije in vodenja železniškega prometa.

3.1.3 Resne nesreče, nesreče in incidenti

Pri tem predmetu se obravnavajo različne vrste železniških nesreč, njihovi vzroki ter postopki ukrepanja. Kandidati se naučijo, kako pravilno ravnati ob nesrečah, kako pomagati potnikom in kako sodelovati z drugimi službami pri reševanju.

3.1.4 Zaviranje železniških vozil

Predmet pokriva sisteme zaviranja pri železniških vozilih, njihovo delovanje in pomen pri varnem upravljanju vlaka. Kandidati se naučijo osnovnih principov zavorne tehnike, različnih vrst zavor in postopkov, ki jih morajo upoštevati pri zaviranju vlakov.

3.1.5 Signalnovarnostne naprave

Pri tem predmetu se kandidati seznanijo s sistemi, ki zagotavljajo varnost železniškega prometa, kot so avtomatska blokada, svetlobni signali, zapornice in elektronski varnostni sistemi. Razumevanje delovanja teh naprav je ključno za varno izvajanje železniških operacij.

3.1.6 Telekomunikacijske, radijske in druge naprave

Predmet obravnava komunikacijske sisteme, ki se uporabljajo v železniškem prometu. Kandidati spoznajo radijske sisteme, telekomunikacijske naprave ter postopke komuniciranja med različnimi službami, kar je ključno za nemoten in varen železniški promet.

3.1.7 Osnove zgornjega in spodnjega ustroja

Ta predmet zajema osnovno poznavanje železniške infrastrukture, vključno s tiri, pragovi, nasipi, peroni in drugimi elementi železniške proge. Kandidati se naučijo, kako se vzdržuje infrastruktura in kakšen vpliv ima na varnost in tekoč potek prometa.

3.1.8 Osnove stabilnih naprav električne vleke

Predmet zajema osnovna načela delovanja električnih sistemov na železnici, kot so kontaktne mreže, napajalni sistemi in varnostni ukrepi pri delu z električno vleko. Razumevanje teh sistemov je pomembno za preprečevanje nesreč in varno delo v bližini električnih naprav.

3.1.9 Transportno-komercialni predpisi

Pri tem predmetu se kandidati seznani s pravili glede prodaje vozovnic, tarifnih sistemov, prevoza tovora in pravic potnikov. Učenje teh predpisov je ključno za pravilno izvajanje storitev in zagotavljanje kakovostne uporabniške izkušnje.

3.1.10 Trženje in komuniciranje

Predmet se osredotoča na veščine komuniciranja s potniki in reševanja konfliktnih situacij ter promocijo železniškega prevoza. Kandidati pridobijo znanja o profesionalnem odnosu do potnikov, načinih reševanja pritožb in tehnikah učinkovite komunikacije.

3.1.11 Tuji jezik

Ker se železniški promet povezuje z mednarodnim prevozom, je znanje tujega jezika nujno za uspešno opravljanje dela. Kandidati se učijo strokovnih izrazov, ki so povezani z železniškim prometom, ter razvijajo sposobnost komunikacije s tujimi potniki in železniškimi delavci.

3.1.12 Železniška vlečna in vlečena vozila

Predmet obravnava različne vrste železniških vozil, njihove tehnične značilnosti, oznake ter pogoje obratovanja. Kandidati se naučijo, kako prepoznati različne serije lokomotiv in vagonov ter kakšne omejitve veljajo pri njihovem delovanju.

3.1.13 Dodatek poslovnika službe za proizvodnjo SVU

Predmet se osredotoča na interna pravila in postopke, ki jih morajo spoštovati sprevodniki pri svojem delu. Obravnavajo se tudi specifične naloge, ki so vezane na proizvodnjo storitev v železniškem prometu.

3.1.14 Varnost in zdravje pri delu

Pri predmetu kandidati pridobivajo znanja o varnostnih ukrepih na delovnem mestu, preprečevanju poškodb in pravilni uporabi varnostne opreme. Zdravje in varnost sta ključna za opravljanje poklica, ki vključuje delo v različnih vremenskih razmerah in dinamičnem okolju.

3.1.15 Varnost pred požari

Predmet obravnava postopke za preprečevanje in gašenje požarov na vlakih ter ukrepe, ki jih morajo sprevodniki upoštevati ob izrednih dogodkih.

3.1.16 Varstvo osebnih podatkov

Ker sprevodniki pri svojem delu obdelujejo osebne podatke potnikov (na primer pri izdajanju vozovnic, preverjanju imenskih mesečnih vozovnic), se morajo seznaniti s pravili varstva osebnih podatkov in zakonodajo, ki ureja to področje.

3.1.17 Kodeks SŽ

Kandidati se pri tem predmetu seznani s kodeksom Slovenskih železnic, ki določa etične standarde in pričakovano vedenje zaposlenih v železniškem prometu.

3.1.18 Notranji red

Predmet obravnava pravila in postopke, ki urejajo delovanje železniškega podjetja, vključno z obveznostmi zaposlenih, delovno disciplino ter organizacijo dela.

3.1.19 Psihosocialna pomoč

Delo sprevodnika je lahko stresno, saj vključuje delo s potniki, reševanje konfliktov in delo v različnih razmerah. Ta predmet kandidatom nudi vpogled v tehnike

obvladovanja stresa in preprečevanja izgorelosti ter načine, kako se spoprijemati s težkimi situacijami na delovnem mestu.

Teoretični del izobraževanja je ključnega pomena za pripravo bodočih sprevodnikov na izzive, s katerimi se bodo srečevali pri svojem delu. Uspešno opravljen teoretični izpit jim omogoča prehod v praktično usposabljanje, kjer bodo pridobljeno znanje uporabili v resničnih situacijah.

3.2 Praktični del strokovnega izobraževanja

Praktični del usposabljanja za poklic sprevodnika se izvaja neposredno na vlaku pod nadzorom izkušenega mentorja. Gre za obdobje, v katerem se pripravnik postopoma uvaja v realno delovno okolje in pridobiva ključne izkušnje, ki so potrebne za samostojno opravljanje nalog.

3.2.1 Začetek praktičnega usposabljanja

Pripravnik po določenem urniku javi določevalcu, ki mu izda datum in uro začetka izmenske službe. Delo poteka v turnusih, kar pomeni, da pripravnik sledi delovnemu urniku mentorja, ki mu je dodeljen. Tako pridobi vpogled v resnično dinamiko dela in razume specifične izzive, s katerimi se sprevodniki spoprijemajo v različnih delovnih pogojih.

Ob začetku praktičnega usposabljanja pripravnik prejme:

- službeno uniformo, ki je predpisana za vse zaposlene v železniškem prometu;
- delovne pripomočke, ki jih potrebuje pri opravljanju nalog (klešče, svetilko, piščalko, štirobni ključ, lopar);
- podrobna navodila, ki mu jih preda mentor in ki vključujejo delovne postopke, pravila obnašanja ter način komuniciranja s potniki in osebjem.

3.2.2 Dnevne naloge pripravnika

Vsak delovni dan se začne s prihodom na delovno mesto, ki mora biti pravočasen, saj je to ključno za nemoten potek dela na železnici. Nato se pripravnik preobleče v predpisano uniformo in skupaj z mentorjem odide na peron, kjer je postavljen vlak.

Prvo srečanje s potniki je izjemno pomembno, saj sprevodnik predstavlja obraz železniškega podjetja. Njegova komunikacija in odnos do potnikov močno vplivata na njihovo zadovoljstvo. Pripravnik se že na začetku usposabljanja uči, kako na profesionalen in prijazen način nagovoriti potnike, preveriti in validirati vozovnice ter podati ustrezne informacije.

Eden ključnih vidikov dela sprevodnika je razumevanje različnih vrst vozovnic. Potniki lahko prestopajo, podaljšujejo potovanje ali uporabljajo posebne popuste, kar zahteva dobro poznavanje tarife in pravil. Pripravnik se uči pravilnega preverjanja vozovnic, uporabe validacijskih sistemov ter reševanja morebitnih nesporazumov s potniki.

3.2.3 Spoznavanje različnih vrst vlakov

Med praktičnim usposabljanjem pripravnik dela na različnih vrstah vlakov, saj vsak od njih prinaša specifične zahteve in izzive. Spoznava naslednje kategorije vlakov:

- ICS (InterCity Slovenija) – hitri vlaki z nagibno tehniko, ki so namenjeni povezovanju večjih mest v Sloveniji.
- EC (EuroCity) – mednarodni vlaki, ki povezujejo Slovenijo z drugimi evropskimi državami.
- EN (EuroNight) – nočni mednarodni vlak z možnostjo spalnih vagonov.
- IC (InterCity) – udobni vlaki, ki vozijo na daljših razdaljah znotraj Slovenije.
- LP (Lokalni potniški) – lokalni vlaki, ki povezujejo manjše kraje in regije.

Vsaka vrsta vlaka ima svoje posebnosti, ki jih mora pripravnik spoznati. Pri nekaterih vlakih se uporabljajo dodatki (na primer višji rang vlaka), pri drugih je treba poznati pravila glede prtljage, prevoza koles ali uporabe različnih popustov. Pripravnik se uči, kako pravilno svetovati potnikom pri prestopih, zato je pomembno, da pozna ključne železniške postaje, kot so Zidani Most, Pragersko, Pivka in Divača.

3.2.4 Skrb za varnost in udobje potnikov

Ena najpomembnejših nalog sprevodnika je skrb za varnost potnikov med vstopanjem in izstopanjem iz vlaka. Pripravnik se uči, kako pravilno nadzorovati postopek vkrcanja in izkrcanja, predvsem na dvotirnih progah, kjer obstaja možnost, da potniki izstopijo na napačno stran. Prav tako je ključno, da zna pripravnik ustrezno komunicirati z gibalno oviranimi potniki in jim pomagati pri vkrcanju.

Pripravnik se seznani tudi s postopki odprave vlaka, ki vključujejo koordinacijo z vlakovnim osebjem in upoštevanjem varnostnih signalov. Posebna pozornost je namenjena tudi ravnanju v izrednih situacijah, kot so okvare, zamude ali nepredvideni dogodki na progi.

3.2.5 Praktični izpit

Po končanem pripravništvu pripravnik opravlja praktični preizkus znanja, ki poteka na določeni relaciji pred veččlansko komisijo. Med izpitom mora dokazati, da zna pravilno izvajati vse naloge, ki jih opravlja sprevodnik, vključno s preverjanjem vozovnic, komuniciranjem s potniki, zagotavljanjem varnosti in ravnanjem v nepredvidenih situacijah.

Po uspešno opravljenem praktičnem izpitu pripravnik postane samostojni sprevodnik. To pomeni, da od tega trenutka dalje samostojno opravlja delo in nosi polno odgovornost za dogajanje na vlaku. Njegova naloga je, da s svojim znanjem in veščinami zagotavlja varnost, udobje in prijetno izkušnjo za vse potnike, ki uporabljajo železniške storitve.

4 OPIS DELOVNEGA MESTA SPREVODNIK

4.1 Vloga in pomen sprevodnika v železniškem prometu

Sprevodnik je ključni član železniškega osebja, ki skrbi za varen in nemoten potek potniškega železniškega prometa. Njegova vloga presega zgolj preverjanje vozovnic, saj vključuje tudi skrb za varnost potnikov, pomoč pri vkrcanju in izkrcanju, informiranje potnikov ter sodelovanje z drugimi železniškimi delavci, kot so strojevodje, prometniki in varnostniki.

Sprevodniki so pogosto prvi stik potnikov z železniškim prevoznikom, zato imajo pomembno nalogo pri zagotavljanju kakovostne uporabniške izkušnje. Njihova prisotnost je ključna za vzdrževanje reda na vlaku, saj so odgovorni za obravnavo morebitnih konfliktov, reševanje tehničnih težav in ukrepanje v izrednih razmerah, kot so nesreče ali evakuacije.

4.2 Glavne naloge in odgovornosti sprevodnika

Naloge sprevodnika se lahko razlikujejo glede na vrsto vlaka, dolžino proge in organizacijo železniškega podjetja, vendar med osnove odgovornosti spadajo:

4.2.1 Preverjanje in prodaja vozovnic

- pregled veljavnosti vozovnic in popustov;
- izvajanje nadzora nad nepravilno uporabljenimi vozovnicami in obravnavo potnikov brez veljavne vozovnice;
- prodaja vozovnic potnikom, ki jih niso kupili pred vkrcanjem;
- vodenje evidenc o številu potnikov in prodanih vozovnicah.

4.2.2 Zagotavljanje varnosti in reda

- spremljanje obnašanja potnikov in preprečevanje incidentov;
- obveščanje potnikov o varnostnih pravilih in postopkih ob nesreči;
- sodelovanje z varnostnim osebjem in obveščanje nadrejenih o potencialnih nevarnostih;
- evakuacija potnikov ob nesreči ali tehničnih težavah.

4.2.3 Komunikacija z drugimi člani železniškega osebja

- obveščanje strojevodje o posebnostih na poti (težave z vrati, gneča ipd.);
- koordinacija s prometniki in operativnim centrom ob zamudah, spremembah voznega reda ali nepredvidljivih dogodkih;
- poročanje o tehničnih težavah na vlaku in komunikacija s servisnimi ekipami.

4.2.4 Pomoč potnikom in informiranje

- nudenje informacij o voznem redu, prestopih in drugih storitvah železniškega prevoza;
- pomoč starejšim, invalidnim osebam in potnikom z omejeno mobilnostjo pri vkrcanju in izkrcanju;
- skrb za najdene predmete in obveščanje potnikov o postopkih za njihovo vračilo.

4.3 Zahtevane kompetence in veščine sprevodnika

Za uspešno opravljanje dela sprevodnika so potrebne različne veščine, ki vključujejo tehnično znanje, komunikacijske sposobnosti in psihofizično pripravljenost. Med najpomembnejše kompetence spadajo:

- odlične komunikacijske spretnosti – sposobnost jasnega in vljudnega komuniciranja s potniki in železniškim osebjem;
- dobro poznavanje železniškega sistema – razumevanje voznih redov, postopkov prodaje vozovnic in pravil prevoza;
- obvladovanje konfliktnih situacij – sposobnost mirnega in učinkovitega reševanja sporov ter obvladovanja stresnih situacij;
- osnovno tehnično znanje – poznavanje delovanja železniške infrastrukture in varnostnih postopkov;
- fizična pripravljenost – delo vključuje veliko hoje, dolge izmene, nočno delo;
- poznavanje tujih jezikov – pri mednarodnih železniških povezavah je znanje angleščine in drugih jezikov velika prednost.

4.4 Delovni pogoji in izzivi pri delu sprevodnika

Delo sprevodnika vključuje različne delovne pogoje, ki se lahko močno razlikujejo glede na vrsto prevoza (mestni, regionalni, mednarodni vlaki). Nekateri ključni izzivi pri tem poklicu so:

4.4.1 Delovni čas in urnik

Sprevodniki pogosto delajo v izmenah, ki vključujejo zgodnja jutra, pozne večere, konce tednov in praznike. Delovne izmene so lahko dolge, nepredvidljive, kar otežuje usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja

4.4.2 Stres in konfliktne situacije

Sprevodniki se pogosto soočajo z nezadovoljnimi potniki, ki imajo težave z voznimi redi, zamudami ali pravili prevoza. Prav tako obstaja tveganje verbalnih ali celo fizičnih napadov s strani agresivnih potnikov.

4.4.3 Varnostna tveganja

Delo na vlaku prinaša določena varnostna tveganja, vključno z možnostjo nesreč, težav s potniki brez vozovnic ter vandalizma. V nekaterih državah so sprevodniki opremljeni z varnostnimi napravami, kot so alarmni sistemi ali telesne kamere, vendar to v Sloveniji še ni standardna praksa.

4.4.4 Tehnološki izzivi

Z razvojem digitalizacije in avtomatizacije železniškega sistema se vloga sprevodnika spreminja. Vedno večji delež vozovnic je elektronskih, kar zmanjšuje potrebo po fizični kontroli, hkrati pa povečuje potrebo po digitalni pismenosti in uporabi novih tehnologij.

5 ANALIZA TEŽAV IN IZZIVOV SPREVODNIKOV

Delo sprevodnika je zahtevno in vključuje številne izzive, ki vplivajo na učinkovitost, varnost in zadovoljstvo pri delu. V tem poglavju bomo analizirali ključne težave, s katerimi se sprevodniki spoprijemajo pri svojem delu.

5.1 Delovni pogoji

Sprevodniki se srečujejo z neugodnimi delovnimi pogoji, ki vplivajo na njihovo počutje in delovno uspešnost:

- Nepravilna razporeditev delovnega časa – delo poteka v različnih izmenah, vključno z nočnim delom, konci tednov in prazniki, kar vpliva na socialno življenje in zdravje zaposlenih.
- Neustrezno delovno okolje – spremembe temperature, hrup in dolgotrajno stoječe delo vplivajo na fizično zdravje sprevodnikov.

5.2 Varnost in tveganja

Sprevodniki so pogosto izpostavljeni nevarnostim, kar zahteva dodatne varnostne ukrepe:

- Verbalni in fizični napadi – pogosti konflikti s potniki, predvsem ob preverjanju vozovnic ali reševanju sporov.
- Nepripravljenost na krizne situacije – pomanjkanje ustreznega usposabljanja za ravnanje v nevarnih situacijah (nesreče, požari, agresivni potniki).
- Slaba podpora pri varnostni incidentih – počasno posredovanje varnostnih služb v primeru napada ali drugih incidentov.

5.3 Tehnološki izzivi

Napredek v tehnologiji bi lahko olajšal delo sprevodnikov, vendar prinaša določene težave:

- Zastarela oprema – uporaba zastarelih ročnih terminalov za validacijo vozovnic, ki pogosto ne delujejo optimalno.
- Nepovezani sistemi – slaba integracija digitalnih rešitev, kar otežuje komunikacijo med sprevodniki in drugimi železniškimi službami.
- Pomanjkanje digitalnega usposabljanja – sprevodniki niso vedno ustrezno usposobljeni za uporabo novih tehnoloških rešitev.

5.4 Komunikacija in organizacija

- Slaba interna komunikacija – neučinkovita izmenjava informacij med sprevodniki, strojevodjami in nadrejenimi lahko povzroči nesporazume.

- Pomanjkanje jasnih protokolov – pri reševanju izrednih dogodkov ni vedno jasnih smernic, kako ukrepati.
- Težave pri usklajevanju izmenskega dela – pomanjkanje fleksibilnosti pri organizaciji delovnih imen.

5.5 Plača in družbeni status

- Nezadovoljstvo s plačo – mnogi sprevodniki menijo, da plača ni sorazmerna z zahtevnostjo in odgovornostjo njihovega dela.
- Pomanjkanje motivacije – nizka možnost napredovanja in slaba prepoznava njihovega dela.
- Nizek ugled poklica – delo sprevodnika ni vedno cenjeno, kar vpliva na motivacijo in privabljanje novih kadrov.

6 ANALIZA ZADOVOLJSTVA ZAPOSLENIH (ANKETA)

Za uspešno delovanje podjetja in zagotavljanje kakovostnih storitev je zadovoljstvo zaposlenih ključno. Poklic sprevodnika je dinamičen in zahteven, saj vključuje delo z ljudmi, odgovornost za varnost potnikov ter prilagajanje različnim delovnim pogojem. Zato je pomembno razumeti, kako se zaposleni na tem delovnem mestu počutijo, s kakšnimi izzivi se spoprijemajo ter kateri dejavniki najbolj vplivajo na njihovo zadovoljstvo.

6.1 Namen in cilj analize

Glavni namen analize zadovoljstva zaposlenih je pridobiti vpogled v doživljanje delovnih razmer, motivacijo in splošno počutje sprevodnikov na delovnem mestu. Cilj raziskave je ugotoviti:

- kateri dejavniki (na primer delovni pogoji, odnosi s sodelavci in nadrejenimi, delovni urnik) najbolj vplivajo na zadovoljstvo zaposlenih;
- glavne izzive, s katerimi se srečujejo sprevodniki pri vsakodnevnem delu;
- predloge zaposlenih za izboljšanje delovnih pogojev in večje zadovoljstvo.

S pridobljenimi podatki želimo predlagati ukrepe, ki bi izboljšali delovno okolje in s tem povečali motivacijo ter učinkovitost zaposlenih.

6.2 Metodologija ankete

Za izvedbo analize je bila uporabljena anketa, ki je bila anonimno razdeljena med zaposlene sprevodnike. Anketa je vsebovala kombinacijo odprtih in zaprtih vprašanj, ki so zajemala več področji:

- delovni pogoji – varnost, oprema, čistoča vlakov, primernost uniforme;
- odnosi – komunikacija s sodelavci, odnosi z nadrejenimi, podpora pri reševanju težav;
- delovni urnik – dolžina izmen, nočno delo, prožnost urnika;
- stres in obremenitve – pogostost konfliktnih situacij s potniki, spoprijemanje z nepredvidljivimi dogodki;
- možnost napredovanja in nagrajevanja – občutek priznanja, možnost za karierni razvoj.

6.3 Rezultati ankete

6.3.1 Osnovne demografske značilnosti anketirancev

V anketi je sodelovalo 15 zaposlenih sprevodnikov. Od tega je bilo 60 % moških in 40 % žensk. Večina anketirancev je starih med 26 in 45 let, delovna doba pa je bila največkrat v razponu od 1 do 10 let.

6.3.2 Zadovoljstvo z delovnimi pogoji

Večina anketirancev je delovne pogoje ocenila kot nevtralne do zadovoljive, vendar jih 73 % meni, da delovna oprema ni primerna. V odprtih odgovorih so pogoste pripombe na slabo kakovost uniforme, prekratke izmene in neustrezne validacijske naprave.

6.3.3 Odnosi s sodelavci in nadrejenimi

Odnosi s sodelavci so ocenjeni kot dobri (73 %), medtem ko so odnosi z nadrejenimi ocenjeni slabše – le 40 % jih meni, da so odnosi dobri. Približno tretjina anketirancev meni, da so nadrejeni redko dostopni in pripravljeni pomagati.

6.3.4 Delovni čas in usklajenost z zasebnim življenjem

Kar 73 % anketirancev je nezadovoljnih z razporeditvijo delovnega časa. 60 % jih meni, da jim urnik otežuje usklajevanje poklicnega in zasebnega življenja. Večina si želi večjo fleksibilnost (80 %).

6.3.5 Stres pri delu

Stres je pogosta težava. 60 % anketirancev pogosto ali občasno občuti stres pri delu. Med glavnimi vzroki za stres so nepričakovane zamude, konflikti s potniki in nepredvidljiv urnik.

6.3.6 Možnost za napredovanje in nagrajevanje

Večina zaposlenih (67 %) meni, da so možnosti za karierni razvoj slabe ali nevtralne. Prav vsi anketiranci so mnenja, da njihov trud ni ustrezno nagrajen.

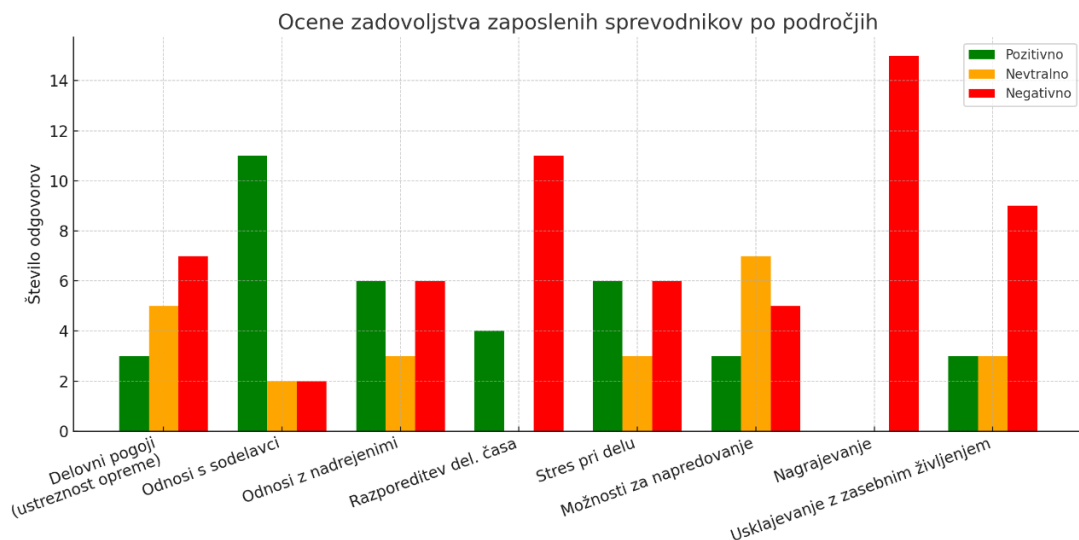
6.3.7 Splošno zadovoljstvo

Splošno zadovoljstvo z delom je v večini primerov nevtralno ali zadovoljivo, vendar rezultati kažejo, da obstajajo pomembna področja, kjer so potrebne izboljšave.

6.3.8 Predlogi anketirancev za izboljšave

Med najpogostejšimi predlogi za izboljšave so:

- boljša kakovost delovne opreme/uniforme,
- daljše izmene in več prostih dni,
- boljši odnosi z nadrejenimi in več posluha za zaposlene,
- večje število zaposlenih za lažje pokrivanje izmenskega dela,
- sistem nagrajevanja, ki bi prepoznal trud in zavzetost zaposlenih.



*Slika 1: Graf ocene zadovoljstva zaposlenih sprevodnikov
(Lastni vir)*

Na sliki 1 je grafični prikaz zadovoljstva sprevodnikov po posameznih področjih. Lepo se vidi, da je največ nezadovoljstva izraženo pri:

- nagrajevanju (vsi so izrazili negativno mnenje),
- delovnem času (11 nezadovoljnih),
- usklajevanju poklicnega in zasebnega življenja (9 negativnih odgovorov) ter
- delovni opremi (7 negativnih odgovorov).

Pozitivno pa so najbolj ocenjeni odnosi s sodelavci.

7 VPLIV AVTOMATIZACIJE IN DIGITALIZACIJE NA DELO SPREVDNIKOV

Tehnološki razvoj in digitalizacija sta v zadnjih desetletjih močno spremenila različne industrije, vključno z železniškim prometom. Sodobne tehnologije so vplivale na vsakodnevno delo sprevodnikov, saj so se nekatere naloge poenostavile ali celo avtomatizirale, hkrati pa so se pojavile nove zahteve po digitalnih znanjih. V tem poglavju bomo raziskali, kako avtomatizacija in digitalizacija vplivata na delovno mesto sprevodnikov, kakšne spremembe so se že zgodile in kakšne izzive ter priložnosti prinaša prihodnost.

7.1 Digitalizacija postopkov vozovnic in nadzora

Ena najvidnejših sprememb v delu sprevodnikov je digitalizacija sistema vozovnic. Tradicionalne papirnaté vozovnice vedno bolj nadomeščajo elektronske vozovnice, ki jih potniki kupujejo po spletu ali mobilni aplikaciji. Sprevodniki pri preverjanju vozovnic uporabljajo ročne skenerje ali mobilne naprave, ki omogočajo hitro in natančno preverjanje veljavnosti vozovnic.

Prednosti digitalizacije vozovnic:

- Hitrejšé preverjanje – namesto ročnega pregledovanja, lahko sprevodniki skenirajo QR-kodo ali drugo digitalno potrdilo.
- Manj napak – digitalni sistem samodejno prepozna nepravilnost ali potekle vozovnice.
- Manjša poraba papirja –digitalizacija prispeva k okolju prijaznejšemu poslovanju.

Izzivi digitalizacije:

- Težave s tehnologijo – napake v sistemu ali izpadi omrežja lahko povzročijo zamude in nezadovoljstvo potnikov.
- Digitalna pismenost – nekateri starejši potniki ali tisti brez pametnih naprav imajo še vedno težave z uporabo digitalnih vozovnic.
- Obremenitev sprevodnikov – v primeru tehničnih težav morajo sprevodniki iskati alternativne rešitve, kar povzroča stres in podaljša čas postopka.

7.2 Avtomatizacija in samopostrežni sistemi

Z razvojem tehnologije se na številnih železniških postajah in vlakih uvajajo avtomatizirani sistemi, ki omogočajo potnikom, da sami opravijo določene naloge, ki so bile prej naloge sprevodnikov.

Primeri avtomatizacije:

- Validacijski sistemi – na nekaterih vlakih so že uvedeni samodejni validacijski sistemi, kjer potniki sami validirajo svojo vozovnico ob vstopu v vlak.
- Sistem za obveščanje potnikov – avtomatizirani zvočni in vizualni sistemi potnike obveščajo o naslednjih postajah, zamudah in drugih pomembnih informacijah, kar zmanjšuje potrebe po ustnem obveščanju s strani sprevodnikov.
- Samodejni nadzor zaprtja vrat – na novejših vlakih avtomatizirani sistemi poskrbijo za varno zapiranje vrat, kar zmanjša fizične obremenitve in odgovornost sprevodnikov.

Vpliv na delo sprevodnikov:

- Manj rutinskih nalog – avtomatizacija omogoča, da se sprevodniki bolj osredotočajo na zagotavljanje varnosti in pomoč uporabnikom.
- Potencialno zmanjšanje delovnih mest – v prihodnosti bi lahko popolna avtomatizacija določenih procesov zmanjšala potrebo po sprevodnikih na posameznih linijah.

7.3 Digitalna orodja in komunikacija

Digitalna tehnologija je olajšala tudi komunikacijo med sprevodniki, strojevodjami in prometnim centrom. Sodobni sistemi omogočajo:

- Hitro obveščanje – sprevodniki lahko v realnem času poročajo o tehničnih težavah, zamudah in drugih motnjah.
- Dostop do informacij – mobilne aplikacije omogočajo dostop do urnikov, predpisov in drugih pomembnih informacij kar na terenu.
- Evidentiranje dela – digitalni sistemi beležijo delovni čas, odmore in premike, kar zmanjšuje potrebo po ročnem vodenju evidenc.

Prednosti:

- Večja učinkovitost – sprevodniki imajo hiter dostop do informacij, kar zmanjšuje čas iskanja rešitev.
- Sledenje poteku dela – digitalni sistemi omogočajo boljši pregled nad opremljenim delom in lažje spremljanje uspešnosti.

7.4 Izzivi avtomatizacije in digitalizacije

Kljub številnim prednostim avtomatizacija in digitalizacija prinašata tudi nove izzive, ki vplivajo na delo sprevodnikov:

- Tehnične napake – težave s tehnologijo lahko povzročijo zamude in dodatno delo.
- Izguba osebnega stika – zmanjšanje osebnih interakcij lahko vpliva na zadovoljstvo potnikov in občutek varnosti.

- Nujnost nenehnega izobraževanja – sprevodniki se morajo redno usposabljeni za uporabo novih tehnologij, kar zahteva čas in dodatne vire.
- Stres zaradi sprememb – nenehne spremembe in prilagajanje novim digitalnim orodjem lahko povečajo stres na delovnem mestu.

7.5 Sklepne ugotovitve

Avtomatizacija in digitalizacija prinašata številne koristi za delo sprevodnikov, vključno z večjo učinkovitostjo, manjšim fizičnim naporom in boljšim dostopom do informacij. Kljub temu se poklic spoprijema z izzivi, kot so tehnične napake, potreba po stalnem izobraževanju in spremembe v naravi dela. Prihodnost poklica sprevodnika bo verjetno vključevala večjo vlogo tehnologije, kar zahteva pravo ravnovesje med avtomatizacijo in ohranjanjem človeškega stika s potniki.

8 PREDLOGI ZA IZBOLJŠAVE DELOVNEGA MESTA SPREVDODNIKA

Poklic sprevodnika se nenehno razvija zaradi tehnoloških sprememb, novih zahtev potnikov in varnostnih standardov. Kljub temu so raziskave pokazale, da se sprevodniki še vedno spoprijemajo s številnimi izzivi, kot so delovni pogoji, obremenitve, pomanjkanje motivacije ter potreba po boljšem usposabljanju. V tem poglavju bomo predstavili ključne predloge za izboljšanje delovnega mesta, ki bi lahko prispevali k večji učinkovitosti, zadovoljstvu zaposlenih in boljšim izkušnjam potnikov.

8.1 Izboljšanje delovnih pogojev

Delovni pogoji so pomemben dejavnik zadovoljstva na delovnem mestu. Sprevodniki pogosto delajo v izmenah, kar vpliva na njihovo zasebno življenje in zdravje. Za izboljšanje delovnih pogojev predlagamo:

- Fleksibilnejši urniki – večja možnost vplivanja na delovni urnik bi omogočala boljše usklajevanje zasebnega in poklicnega življenja.
- Krajši delovni turnus – uvedba manj izmen, ki so daljše, bi pomenila več prostih dni, kar bi zmanjšalo utrujenost in povečalo produktivnost.
- Boljša ergonomija delovnega mesta – udobnejša uniforma, boljši sedeži na vlaku.
- Več odmorov – na daljših relacijah bi več odmorov zmanjšalo tveganje za izgorelost.

8.2 Nadgradnja izobraževanja in usposabljanja

Kljub obstoječemu teoretičnemu in praktičnemu usposabljanju je v poklicu sprevodnika opaziti potrebo po dodatnem znanju, zlasti zaradi digitalizacije in spremenjenih varnostnih zahtev.

Predlogi za izboljšave izobraževanja:

- Stalno usposabljanje o novih tehnologijah – redne delavnice in spletni tečaji o uporabi digitalnih orodij, validacijskih sistemov in komunikacijskih naprav.
- Simulacije kriznih situacij – več praktičnih vaj za ravnanje v izrednih razmerah (nesreče, požari, tehnične okvare).
- Izobraževanje o komunikacijskih veščinah – boljše spoprijemanje s konflikti s potniki in reševanje stresnih situacij.
- Tečaji tujih jezikov – zaradi vse večjega števila tujih potnikov bi dodatno jezikovno znanje izboljšalo storitve.

Tehnologija lahko olajša vsakodnevno delo in zmanjša obremenitev zaposlenih. Z uporabo sodobnih rešitev bi lahko delo sprevodnikov postalo učinkovitejše in manj stresno. Predlogi za tehnološke izboljšave:

- Pametni sistemi za preverjanje vozovnic – uporaba naprednejših skenerjev, ki samodejno zaznajo neveljavne vozovnice, omogočajo samodejno validacijo in poročanje v realnem času.
- Digitalne aplikacije za komunikacijo – boljši komunikacijski kanali med sprevodniki, strojevodjami in prometnim centrom za hitrejše reševanje težav.
- Uporaba pametnih uniform – vgradnja senzorjev, ki spremljajo vitalne znake in pomagajo preprečiti preobremenitve.
- Samodejni informacijski sistem – avtomatizirani sistem za obveščanje potnikov o zamudah in drugih informacijah.

8.3 Povečanje varnosti in zagotavljanje psihosocialne pomoči

Delo sprevodnika je lahko naporno in stresno, zlasti pri spoprijemanju s konflikti ali agresivnimi potniki. Zato je pomembno zagotoviti varno delovno okolje in psihosocialno podporo.

Predlogi za izboljšanje varnosti in psihosocialne pomoči:

- Prisotnost varnostnega osebja na vlakih – na kritičnih relacijah ali večernih vožnjah bi bila prisotnost varnostnikov nujna za zaščito sprevodnikov.
- Kamere, vgrajene v vlakih – posnetki lahko služijo kot dokaz ob konfliktih in povečajo občutek varnosti.
- Dostop do psihosocialne pomoči – svetovalci in terapevti bi lahko pomagali pri premagovanju stresa in travmatičnih dogodkov.
- Programi za obvladovanje stresa – organizacija delavnic o tehnikah upravljanja stresa.

8.4 Spodbujanje motivacije in zadovoljstva zaposlenih

Motivirani zaposleni so učinkovitejši in zadovoljnejši pri delu. Zato je ključno, da se podjetja osredotočajo na nagrajevanje, priznanja in spodbujanje dobrih delovnih praks.

Predlogi za motivacije:

- Finančne spodbude – dodatki za delavnost, brez bolniške, pohvale.
- Priznanja za dosežke – javna priznanja in nagrade za odlično opravljeno delo.
- Možnosti napredovanja – jasno opredeljene poti za karierni razvoj in napredovanje.
- Vključevanje zaposlenih v odločitve – sprevodniki bi morali imeti možnost sodelovati pri sprejemanju odločitev, ki vplivajo na njihovo delo.

8.5 Prehod na funkcijo kontrolorja

Zaradi avtomatizacije in digitalizacije bi se lahko tradicionalna vloga sprevodnikov v prihodnosti razvila v smeri kontrolorjev.

Prednosti prehoda na funkcijo kontrolorja:

- Manj rutinskih nalog – samodejna validacija vozovnic bi omogočila več časa za zagotavljanje varnosti in pomoči potnikom.
- Večji poudarek na tehničnih znanjih – kontrolorji bi se osredotočali na nadzor tehnoloških sistemov in reševanje tehničnih težav.
- Povečanje zadovoljstva potnikov – boljši nadzor bi omogočil hitrejše reševanje težav in večjo varnost.

9 ZAKLJUČEK

V diplomskem delu z naslovom »Optimizacija delovnega mesta sprevodnika v železniškem prometu« smo si zadali cilj raziskati ključne težave, s katerimi se srečujejo sprevodniki v slovenskem železniškem potniškem prometu, ter na podlagi analize podatkov in teoretičnih izhodišč predlagati možne izboljšave. Uvodne trditve, da je delo sprevodnika kompleksno, fizično in psihično zahtevno ter pogosto premalo priznано v širši javnosti, so se v celoti potrdile skozi analizo anketnih odgovorov in primerjalno obravnavo z domačo in tujo literaturo.

Raziskava, ki je zajemala 15 veljavnih odgovorov zaposlenih sprevodnikov, je pokazala, da so največji izzivi povezani z delovnimi pogoji (nočno delo, nestabilen urnik, fizični napori), psihičnim stresom (neprijazni potniki, konflikti, pomanjkanje podpore) ter omejenimi možnostmi napredovanja in dodatnega izobraževanja. Poudariti velja, da so sprevodniki kljub vsem izzivom delo ocenili kot pomembno, a tudi podcenjeno. Ti podatki potrjujejo osnovno tezo, da je optimizacija delovnega mesta nujna tako z vidika delovne učinkovitosti kot z vidika dobrega počutja zaposlenih.

Ključne rešitve, ki smo jih predlagali, vključujejo naslednje ukrepe:

- uvedbo bolj fleksibilnega in preglednega urnika dela;
- okrepitev podpornih mehanizmov, kot sta psihološka podpora in ustrezna interna komunikacija;
- sistematično vključevanje sprevodnikov v izobraževanja in usposabljanja;
- izboljšanje tehničnih pogojev dela (na primer sodobnejša oprema, boljša ergonomija delovnega okolja);
- večje priznavanje vloge sprevodnikov v družbi, tudi znotraj podjetja.

Predlagane rešitve so v prvi vrsti izvedljive kot kratkoročni ukrepi, vendar so za dolgoročno uspešnost nujni celovita prenova kadrovske politike, izboljšanje organizacijske kulture ter tesnejše vključevanje zaposlenih v oblikovanje sprememb. Poseben izziv pri uvedbi novosti je pomankanje finančnih in kadrovskih virov, kar lahko predstavlja oviro pri implementaciji. Prav tako se lahko pojavi odpor do sprememb, predvsem če izboljšave niso ustrezno komunicirane in usklajene z zaposlenimi.

Kljub tem omejitvam imajo predlagane izboljšave pomembno dodatno vrednost, tako z vidika večje učinkovitosti in zadovoljstva zaposlenih kot tudi z vidika boljše storitve za potnike. Dvig kakovosti delovnih pogojev bi lahko dolgoročno pripomogel k večji stabilnosti kadra, zmanjšanju fluktuacije in boljšemu delovanju železniškega potniškega sistema kot celote. Optimizacija delovnega mesta sprevodnika je torej ne le nujna, temveč tudi strateško pomembna za prihodnji razvoj trajnostne mobilnosti.

Diplomska naloga je s tem dosegla zastavljene cilje in ponudila konkretne predloge za izboljšave. Pri tem se zavedamo, da bi bila za še širšo sliko potrebna obsežnejša raziskava z večjim številom sodelujočih, morda tudi vključitev vodstvenega kadra in drugih profilov v železniškem prometu. A kljub temu verjamemo, da predstavljeni rezultati nudijo trdno osnovo za nadaljnji razvoj tega pomembnega delovnega mesta.

Pogled v prihodnost poklica sprevodnika kaže na pomembno prelomnico. Tehnološki razvoj, digitalizacija in avtomatizacija bodo nedvomno vplivali na naravo dela, a hkrati se kaže tudi potreba po ohranjanju človeškega stika, prilagodljivosti in sposobnosti reševanja konfliktnih situacij – lastnostih, ki jih tehnologija še ne more nadomestiti. Poklic sprevodnika se bo moral razvijati skupaj s spremembami v prometu in družbi, vendar bo njegova vloga ostala ključna za zagotavljanje varnosti, reda in kakovostne izkušnje potnikov. Če bo železniški promet želel slediti trajnostnim ciljem in postati bolj konkurenčen drugim oblikam prevoza, bo moral v ospredje postaviti tudi zadovoljstvo in podporo zaposlenih, med katerimi sprevodniki igrajo eno najpomembnejših operativnih vlog.

10 LITERATURA IN VIRI

Anderson, P. (2013). *Employee satisfaction and performance*. New York: Human Capital Press.

Čok, G. (2017). *Železniški promet: razvoj in perspektive*. Ljubljana: Slovenska železnica.

European Union Agency for Railways. (2021). *Annual report 2020*. Pridobljeno 20. 3. 2025 z naslova https://www.crr.ie/assets/files/pdf/crr_annual_report_to_era_2021.pdf

Furlan, A., in Jaklič, M. (2014). *Osnove logistike*. Kranj: Fakulteta za organizacijske vede.

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., Donnelly, J. H., in Konopaske, R. (2011). *Organizations: Behavior, Structure, Processes*. New York: McGraw-Hill Education.

International Labour Organization – ILO. (2023). *Working conditions in transport: global overview*. Pridobljeno 5. 4. 2025 z naslova https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/documents/publication/wcms_696174.pdf

International Union of Railways – UIC. (2022). *Digital railways and automation*. Pridobljeno 12. 4. 2025 z naslova <https://uic.org>

Knez, R. (2020). *Zadovoljstvo zaposlenih v prometu*. Maribor: Univerza v Mariboru, Fakulteta za logistiko.

Mayer, R. C., in Davis, J. H. (1999). The effect of the performance appraisal system on trust for management: A field quasi-experiment. *Journal of Applied Psychology*, 84(1), 123–136.

Repše, J. (2021). *Avtomatizacija in delovna mesta v železniškem sektorju*. Ljubljana: Inštitut za prihodnost dela.

Statistični urad Republike Slovenije – SURS. (2023). *Zaposlenost po dejavnostih – leto 2022*. Pridobljeno 15. 3. 2025 z naslova <https://pxweb.stat.si/SiStatData/pxweb/sl/Data/-/0309258S.px>

Štefančič, M. (2019). *Psihološki vidiki stresa na delovnem mestu*. Ljubljana: Založba FDV.

Zakon o varnosti in zdravju pri delu (ZVZD-1). (2011). *Uradni list RS*, št. 43/11, 21/13 – ZNorg, 78/13 – ZDR-1A. <http://pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO6101>