

ЗМІСТ

Вступ.....	4
Основні правила професійного етикету.....	5
Культура мови.....	8
Список літератури.....	12

ВСТУП

На теперішній час залізничним транспортом користується більша частина населення України. Із зростанням конкуренції щодо інших видів транспорту пасажирів стають все більш вимогливими, тому підвищенню рівня сервісу в поїздах та на станціях приділяється велика увага. Однією із найбільш вагомих і суттєвих причин для вибору поїзда як засобу пересування є поведінка провідника. Він зустрічає пасажирів на платформі, супроводжує їх на шляху прямування поїзда, забезпечує комфорт пасажирів. Від його праці та поведінки значно залежить, який транспорт вибере пасажир наступного разу. Тому імідж та етика провідника мають велике значення як для нього самого, так і для компанії-перевізника.

Службовий етикет – це сукупність правил поведінки провідника у ставленні до пасажирів. Усі пасажирів мають право розраховувати на уважне та запобігливе ставлення провідника до себе і на те, що провідник зможе надати їм ряд певних послуг.

Професійна етика потребує від провідника чуйності, терплячості, поваги та скромності. Чуйність виявляється у бажанні зрозуміти іншу людину, підтримати її. Терплячість – в умінні стримувати свої емоції. Повага – це шанобливе ставлення до людей, визнання гідності особи людини. Скромність – моральна якість, яка характеризує особу з точки зору її ставлення до оточення.

Провідникові необхідно завжди однаково привітно зустрічати зовсім різних за характером, національністю, темпераментом і настроєм людей. Взаємовідносини з ними залежать від того, як провідник буде враховувати ці особливості пасажирів і як він буде поводитись у різних складних ситуаціях.

Провідник ні на хвилину не повинен забувати про те, що він для кожного пасажирів є обличчям компанії і що за його виглядом та поведінкою пасажирів складають думку про ситуацію на залізниці. Завжди треба пам'ятати про свою відповідальність.

Важливим елементом культури обслуговування пасажирів є манери провідника. До них можна віднести деякі вислови, які часто зустрічаються у розмові, тон, ходу, жести, міміку. До поганих манер належать звичка голосно розмовляти без

обмеження висловлювань, грубість, невміння стримувати роздратованість.

При здійсненні своїх обов'язків провідник повинен виконувати вимоги, що пов'язані з його роботою, за Інструкцією провідника пасажирського вагона № ЦЛ-0038.

ОСНОВНІ ПРАВИЛА ПРОФЕСІЙНОГО ЕТИКЕТУ

Провідник під час виконання своїх обов'язків повинен створювати комфортні умови для поїздки пасажирів. Він має чутко реагувати на всі зауваження пасажирів і робити все можливе для того, щоб виконати їх побажання. Провідник повинен не тільки добре володіти професійними знаннями, але й керуватися основними принципами етики у своїй роботі. Культура спілкування провідника з пасажирами має будуватися на його вмінні привітно зустрічати зовсім різних людей, надавати їм максимальну увагу, щоб кожен пасажир залишився задоволеним послугами, які йому були надані.

Перед посадкою провідник повинен вивісити на дверях службового купе табличку, де зазначено його прізвище, ім'я та побатькові. Велике значення у роботі провідника мають дотримання порядку на робочому місці та піклування про свій зовнішній вигляд. Зовнішній вигляд провідника на робочому місці, його манери, особисте враження, яке він викликає у пасажирів, великою мірою впливають на думку пасажирів про організацію роботи транспорту. Тому провідник має бути уважним до свого одягу, слідкувати за тим, щоб він був чистим, випрасованим. Під час чергування провідник повинен бути одягнений по формі і мати на лацкані піджака естетично оформлений друкованим способом бейдж з кольоровою фотокарткою із зазначенням прізвища, імені, побатькові, назви залізниці, структурного підрозділу, номера вагона, поїзда, маршруту курсування. Під час проведення господарчих робіт (приготування та рознесення чаю, прибирання приміщень, обслуговування системи опалення тощо) треба одягати спеціальний одяг, що відповідає цій роботі.

Провідник першим вітає пасажира, який прийшов на посадку у вагон, при цьому обов'язково треба подивитися йому в очі. Кожному пасажирові подобається, коли його зустрічають привітно. Найкращий спосіб привітання – посмішка. Вона сприяє взаєморозумінню. При розмові з пасажиром потрібно дивитися йому в очі.

Якщо біля вагона збирається на посадку декілька людей, треба ненав'язливо встановити для них чергу: спочатку у вагон заходять жінки, потім – діти, люди похилого віку, останніми – чоловіки.

За 5 хвилин до відправлення поїзда провідник зобов'язаний попередити, щоб проводжаючі особи звільнили вагон, пасажири перевірили наявність проїзних документів, при цьому забезпечити перебування пасажирів у вагоні, а не в тамбурі.

Після відправлення поїзда треба запитати про побажання пасажирів, причому спочатку тих, хто їде з дітьми, інвалідів та людей похилого віку; потім з'ясувати, хто з пасажирів і коли будуть пити чай, чи будуть замовлення на обіди з вагона-ресторана.

Поводитись треба коректно, тактовно, вирішувати будь-яку конфліктну ситуацію, при необхідності із залученням начальника поїзда,. Розмовляти з пасажирами спокійно, стримано, не підвищуючи голосу, висловлювати свої думки коротко і зрозуміло. При розміщенні пасажирів у вагоні необхідно показати їм місце згідно з проїзним документом і побажати гарної поїздки. Пасажирам похилого віку, інвалідам та пасажирам з дітьми допомогти влаштуватися на своїх місцях.

Перед тим як увійти до пасажирів у купе, треба обов'язково неголосно постукати у двері та попросити дозволу. Уночі будити пасажирів, які закінчують свою поїздку, не пізніше ніж за 30 хвилин до прибуття на станцію призначення, не турбуючи при цьому їх сусідів.

У вагонах пасажирських поїздів не менше трьох разів на день з 8 до 10, з 15 до 17 та з 20 до 22 годин за місцевим часом (а у вагонах фірмових поїздів, СВ та міжнародного сполучення – цілодобово) провідник повинен на прохання пасажирів забезпечувати їх чаєм, кавою; згідно з графіком роботи вагона-ресторана (кафе) брати під замовлення та реалізовувати страви,

напої та інші продукти харчування відповідно до погодженого санепідемслужбою асортиментного мінімуму за вартістю, встановленою структурним підрозділом формування поїзда; розповсюджувати книги, газети, журнали, рекламно-інформаційні матеріали; надавати можливість пасажиром скористатися додатковими платними послугами. Необхідно мати при собі купюри різної вартості, щоб розраховуватися із пасажиром. При цьому забороняється ходити по вагону з ціллю розміну грошей.

У разі виходу з ладу радіоустановки вдень, а вночі за проханням пасажирів, оповіщати їх про назви зупинкових пунктів, межі санітарних зон і тривалість стоянок поїзда; при під'їзді до прикордонно-контрольного пункту не менше ніж за 30 хвилин попереджати пасажирів про проходження митного та прикордонного контролю.

За бажанням пасажирів фірмових поїздів та дітей, інвалідів, учасників Великої Вітчизняної війни провідник повинен надавати допомогу в застиланні постільної білизни.

Прибирання постільних речей та білизни дозволяється за згодою пасажирів не раніше ніж за 30 хвилин до прибуття поїзда на станцію.

Якщо необхідно розійтися з пасажиром або колегою у тісному місці, треба повернутися до цієї людини обличчям.

Перед прибуттям поїзда на станцію, де є висадка пасажирів, провідник зобов'язаний за 30 хвилин попередити про це пасажирів і повернути їм проїзні документи.

Під час висадки треба прощатися з кожним пасажиром та дякувати йому за те, що він скористався послугами даної компанії. Посміхнутися кожному, побажати вдачі, «всього найкращого», сказати «до побачення», «до зустрічі», подякувати за порозуміння і співпрацю.

Неприпустимо:

- приділяти особливу увагу комусь із пасажирів на шкоду іншим;
- залишати без уваги пасажира, який потребує допомоги;
- бути нав'язливим у спілкуванні, вести розмову на особисті чи інтимні теми;
- проявляти незадоволеність чимось;

- голосно розмовляти або сміятися, надто емоційно реагувати на щось;
- ходити по вагону неохайно одягнутим, жувати гумку;
- розмахувати руками або тримати їх у кишенях, на талії або на стегнах;
- робити різкі або гучні рухи;
- їсти, переодягатися, розчісуватися, робити манікюр або макіяж на очах у пасажирів;
- схрещувати руки на грудях, оскільки цей жест сприймається співрозмовником як невдоволення чи бажання припинити розмову.

КУЛЬТУРА МОВИ

Загальне правило: у спілкуванні з пасажирами намагайтесь вживати тільки прості, точні та зрозумілі слова. Чітко і грамотно формулюйте свою думку.

Як звертатись до пасажира? Це достатньо складне питання. Слово «товариш» виходить з побуту, «громадянин» або «громадянка» створюють відчуження, «чоловік» або «жінка» не дуже шанобливі і «ріжуть слух» освіченим людям. Реакція на «пан» чи «пані» також може бути різною, та й такі слова не завжди доречні.

Треба сказати, що у нашій мові немає стійких побутових форм для звертання до незнайомої дорослої людині. Але завжди можна уникнути незручності, використовуючи слова «пасажир», «шановний», або взагалі починати фразу зі слів «вибачте», «дозвольте», «будь ласка», «будьте люб'язні». Цілком припустимо, якщо звернення до пасажира почнеться з якогось питання, невеликого прохання або короткого повідомлення.

У процесі спілкування ми або говоримо, або слухаємо. Для кожної з цих дій є свої правила, які дозволяють робити спілкування більш приємним, довірливим і конструктивним.

Якщо Ви говорите, то:

- починайте розмову з посмішки – це визиває до вас прихильність співрозмовника;

- будьте ввічливі та доброзичливі, завжди пам'ятайте, що «тон визначає зміст»;

- особливо слідкуйте за своїми інтонаціями у випадках, коли співрозмовник дозволяє собі недоброзичливий тон, – ви повинні у будь-якому випадку зберігати до нього зовнішню увагу, доброзичливість і терпіння;

- у жодному випадку не дозволяйте собі негативно оцінювати особу пасажирів;

- звертайтеся до пасажирів тільки на «Ви», звернення на «ти» недопустимо;

- слідкуйте за тим, щоб у вашій мові не було слів, які можуть бути сприйняті співрозмовником як образа або зневага;

- уважно слідкуйте за тим, щоб не образити національні почуття співрозмовника;

- не виказуйте незадоволення або нетерпіння, якщо ваші співрозмовники зазнають мовних труднощів (люди похилого віку із загальмованою реакцією або люди з вадами слуху та мови, іноземці тощо);

- не будьте категоричні та завзяті, не нав'язуйте співрозмовнику особистих оцінок та думок, завжди дивіться на ситуацію «його» очима;

- кажіть чітко, ясно, звичайними, зрозумілими для всіх словами, короткими фразами, по 5-9 слів;

- уникайте професійних і технічних термінів, примхливих слів і фраз;

- починайте звертання, питання до пасажирів словами «вибачте», «будь ласка, скажіть ...»;

- не забувайте про слова «дякую», «будьте люб'язні».

Якщо пасажир звертається до вас з питанням або проханням, залиште свої справи, уважно вислухайте його та зробіть все, щоб пасажир був задоволений. Якщо з деяких причин ви не можете відволікатись від справ, ввічливо порадьте пасажирів почекати або звернутися до іншого провідника.

Якщо ви слухаєте, то:

- завжди майте терпіння дослухати пасажирів до кінця, особливо якщо це людина похилого віку, приймайте до уваги мовні труднощі окремих пасажирів і те, що пасажирів можуть

бути літні люди із загальмованою реакцією, люди з вадами слуху та мови;

- ніколи не перебивайте пасажира, навіть якщо його слова вам дуже не сподобаються;
- не робіть недоречних зауважень;
- поглядом в очі, мімікою, кивками головою підтверджуйте, що ви уважні до слів співрозмовника та розумієте його;
- слухаючи одного пасажира, не відволікайтесь на інших людей та справи, навчіться концентруватись на суті питання;
- завжди оцінюйте ситуацію, виходячи з інтересів пасажира.

Провідник повинен пам'ятати, що окрім правил розмови з пасажиром, він має виконувати і правила своєї поведінки. Одне з головних правил роботи – ніколи не вступати у суперечку з пасажиром. Навіть у випадку, коли пасажир неправий, провідник повинен не сперечатися, а зберігати рівний, спокійний, доброзичливий тон. Необхідно при цьому пам'ятати: якщо пасажир засмучений – треба проявити співчуття; стурбований – розуміння; упертий – особливу витримку; соромливий – доброту та чуйність; чомусь не розуміє вас – терпіння. Якщо провідник відчуває свою неправоту, необхідно своєчасно сказати: «Вибачте, я Вас ввів (ввела) в оману» або «Вибачте, я ,здається, був (була) неправий (неправа)».

Пам'ятайте, що ні складна робота, ні неприємності, ні погане самопочуття не дають провідникові право розмовляти з пасажиром неповажним тоном. У будь-яких ситуаціях провідник повинен зберігати самоконтроль і доброзичливість.

Не бійтесь зайвий раз вибачитись перед пасажирами:

- «вибачте нас за ...»;
- «прийміть наші вибачення за ...»;
- «ще раз прошу вибачити нас за ...».

Якщо ви не впевнені у справедливості прохання чи вимоги пасажира, ввічливо вискажіть сумнів:

- «мені не зовсім зрозуміло ваше прохання ...»;
- «чи не могли б Ви уточнити, що власне ...»;
- «у мене є сумніви в необхідності ...».

Завжди намагайтеся пом'якшити свою відмову, незгоду або несхвалення:

- «це справедливо, але я не зовсім впевнений, що це можна здійснити ...»;

- «мені важко погодитись з Вашими зауваженнями, тому що ...»;

- «це зауваження цілком слушне, але ...»;

- «у принципі я згоден з тим, що Ви кажете, але є ряд обставин ...»;

- «на жаль, такі правила, і я не можу ...»;

- «я розумію Ваші почуття, але, на жаль, я з Вами не згоден ...».

У деяких ситуаціях ви можете не давати пряму відповідь:

- «на це важко відповісти однозначно ...»;

- «справа в тому, що...»

- «на жаль, у мене нема точної інформації про це ...»;

- «мені важко дати Вам точну відповідь ...»;

- «мені про це нічого невідомо, і нічого певного я сказати не можу ...».

Уникайте занадто швидкого темпу розмови. Зосередьтеся на тому, аби чітко відповідати на поставлені питання. Надавайте повні, але лаконічні відповіді. Слідкуйте за своєю мовою, старайтеся правильно ставити логічні наголоси, уникайте слів-паразитів. Не говоріть про себе, не змінюйте теми, не радьте, не ставте діагнозів, не займайтеся критикою, похвалами, запевненнями. Не ігноруйте та не заперечуйте почуття інших людей. Не робіть вигляду, що розумієте співрозмовника, якщо це не так.

Дуже важливо ввічливо та коректно завершити розмову. Ви повинні подякувати співрозмовнику за приділені час та увагу.

СПИСОК ЛІТЕРАТУРИ

1 Шейнов, В. П. 12 секретов успеха [Текст] / В. П. Шейнов. – М. : ИНФА-М., 2001. – 414 с.

2 Климов, С. Н. Обслуживание пассажиров в поездах дальнего следования [Текст] : учеб. пособие / В. С. Игнатов, Н. А. Латышева. – М. : Маршрут, 2005. – 152 с.

3 Каменская, Е. Н. Психология и этика делового общения [Текст] / Е. Н. Каменская. – Ростов-н/Д. : Феникс, 2004. – 219 с.

4 Трембач, О. Имидж и этика проводника [Текст] / О. Трембач // Вагонный парк: междунар. информац. науч.-техн. журнал. – Харьков : Железнодорожное издательство «Подвижной состав», 2011. – № 4. – С. 58-60.

5 Інструкція провіднику пасажирських вагонів [Текст] : ЦДІ-0038. – К. : ТОВ «Поліграфсервіс», 2003. – 16 с.

6 Правила перевезень пасажирів, багажу, вантажобагажу та пошти залізничним транспортом України [Текст]. – К., 2007. – 69 с.

7 Порядок обслуговування громадян залізничним транспортом [Текст]. – К., 1997. – 14 с.

