



# *Психологические аспекты профессионального мастерства проводника пассажирского вагона*

**Корпоративный кадровый  
учебно-методический центр ОАО «ФПК»**

Преподаватель высшей категории  
Уланова Марина Ивановна

# Правила группы



- 1.
2. Обращение на «Ты»
3. Правило одного говорящего
4. Говорим только от «Я»
5. Принимаем участие во всех упражнениях
6. Безоценочность друг друга
7. Правило «СТОП»
8. Равнозначность мнения
9. Опоздание-наказание

# Тема: Этика и культура обслуживания пассажиров

## Цели занятия:

Актуализировать знание «Этики и культуры поведения» у проводника пассажирского вагона, как представителя фронт-лайн персонала ОАО «ФПК».

Повысить компетентность в области поведенческих реакций при осуществлении профессиональной деятельности.

# Этика, эстетика

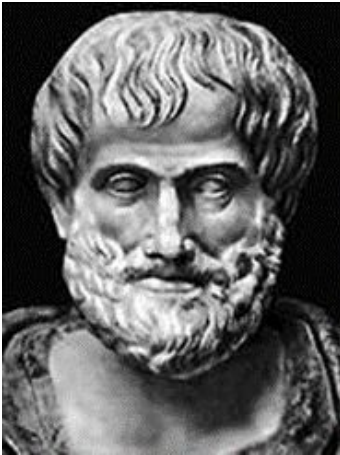
## профессиональный этикет

**Этика** (греч. ἠθικόν, от др.-греческого ἦθος — этос, нрав, обычай») — первоначально смыслом слова «этос» было совместное жилище и правила, порождённые совместным общежитием, нормы, сплачивающие общество, преодоление индивидуализма и агрессивности. По мере развития общества к этому смыслу добавляется изучение совести, морали, сострадания, дружбы, смысла жизни

Этика – совокупность принципов  
человеческого поведения.

Этика – правила поведения в определенном  
обществе.

# Этика, эстетика профессиональный этикет



Основателем считается древнегреческий философ Аристотель (IV в. До н.э.), он считал, что этика – часть философии («фило» - любовь, «софия» - мудрость)

**Эстетика** (нем. *Ästhetik*, от др.-греч. αἰσθησις — «чувство, чувственное восприятие») философское учение о сущности и формах прекрасного в художественном творчестве, в природе и в жизни, об искусстве как особой форме общественного сознания





# Этика в повседневной жизни

Правилам морали и нравственности обучают с раннего детства



# Этикет

**Этикет** (от фр. *étiquette* — этикетка, надпись) — нормы и правила поведения людей в обществе.

**Первый прописанные  
правила этикета**

**Людовик XIV**

**Louis XIV**

Родился 5 сентября  
1638г.

Короновался 14 мая  
1643г. Правил 72 года

Мазарини 1661год



**В России первое  
прописное  
упоминание этикета**

Книга русская  
литература  
XVI века



# Деловой этикет

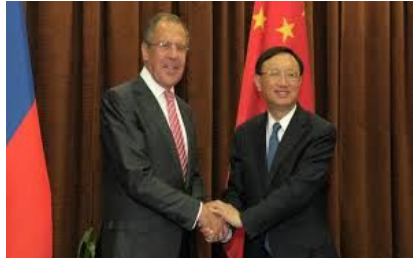
Деловой этикет - правила прописанные в определенной сфере деятельности.

Деловой этикет - набор правил и форм целесообразного поведения человека, которые способствуют успеху в деловых отношениях.





# Основные виды делового этикета



**1. Дипломатический этикет** - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах.

**2. Придворный этикет** - строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов.

**3. Этикет в силовых структурах** - свод общепринятых в армии, полиции, МЧС правил, норм и манер поведения служащих во всех сферах их деятельности.

**4. Транспортный этикет** - свод общепринятых правил и норм поведения на транспорте воздушном, железнодорожном, автодорожном, речном.

**5. Общегражданский этикет** - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

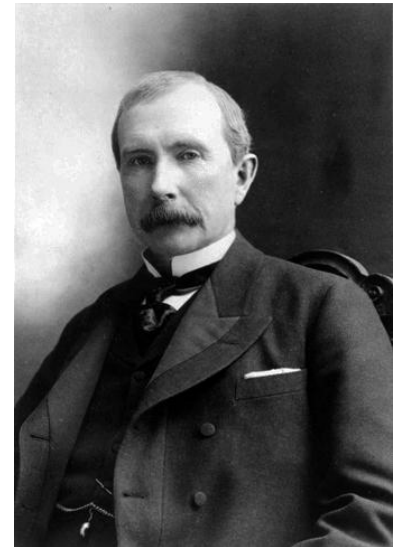


# Умение общаться часть деловой ЭТИКИ

Умение общаться с людьми – это товар, который можно купить точно так же, как сахар или кофе. И я заплачу за него больше, чем за любой другой товар.

Джон Д. Рокфеллер

**Джон Дэвисон Рокфеллер** (8 июля 1839—23 мая 1937) — американский предприниматель, филантроп, первый долларовый миллиардер в истории человечества.



# Значение этикета

## Практическое значение этикета

СОСТОИТ В ТОМ ,ЧТО ОН  
даёт возможность людям  
без особых усилий  
использовать уже готовые формы  
общепринятой вежливости для  
общения с **различными группами  
людей**  
и на **различных уровнях**

# Этикет для проводника пассажирского поезда

Психологический настрой на  
исполнение служебных обязанностей

Поддержания имиджа компании

Форменная одежда



Жесты

Речь



# Психологический настрой на исполнение служебных обязанностей

1. По возможности сделаете те обязанности и дела, без выполнения которых, Вам не переносимо трудно будет исполнять служебные обязанности.

***Помните!*** Приступая к исполнению служебных обязанностей Вы отвечаете за безопасность пассажиров и свою. Гарантом этого может быть только сосредоточенность и точное выполнение своих служебных обязанностей.

2. Постарайтесь мысленно вспомнить ваших самых желанных пассажиров.

*Как гласит ведическая мудрость, наше будущее*



Каждая наша мысль-фундамент, на котором мы строим злую или хорошую судьбу собственной жизни.  
esoteric-land.ru



То, на что мы направляем наше внимание, становится более сильным в нашей жизни.  
esoteric-land.ru



# Психологический настрой на исполнение служебных обязанностей

**Помните!** Первое впечатление о человеке формируется от 8 до 20 секунд и

оказывает огромное психологическое воздействие на последующее восприятие человека человеком.

**У Вас есть только один шанс, чтобы произвести первое впечатление!**

**Это интересно** Люди всегда больше доверяют тому, что видят своими глазами, чем тому, что слышат, поэтому выражение Вашего лица и жесты, которые видит клиент, играют в общении решающую роль.

- **Факт** Выражение Вашего лица всегда должно соответствовать тому, что Вы говорите клиенту.

**Отнеситесь к своим клиентам так, как Вы хотели бы,**

**чтобы относились к Вам при оказании услуг.**

# Форменная одежда



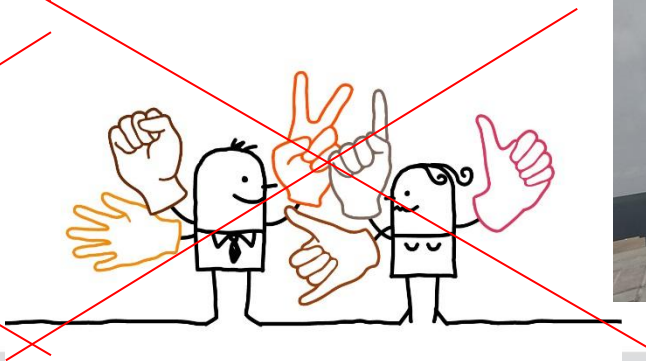
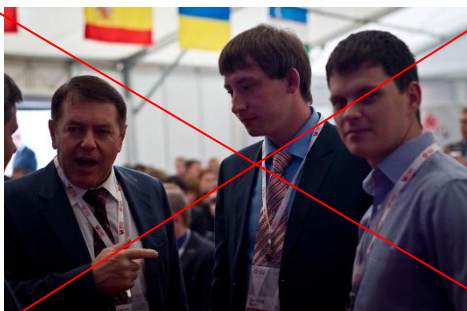
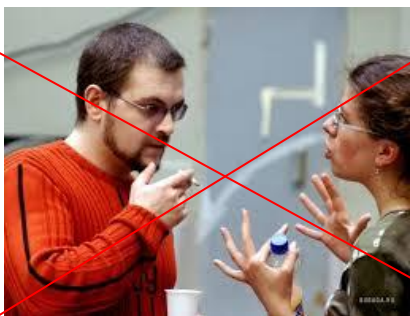
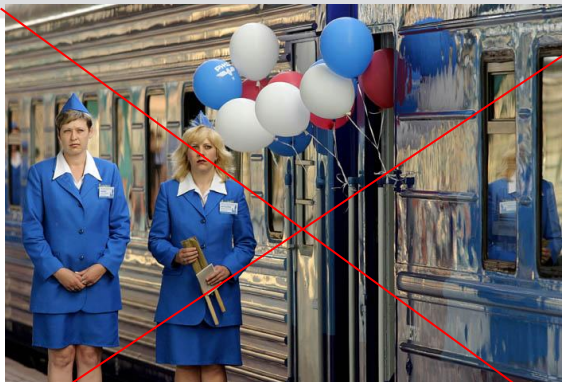
***Следуйте кодексу  
форменной одежды  
Компании -  
профессиональный образ  
создается  
не тем,  
что Вы носите,  
а тем,  
как Вы это носите.***



# Жесты

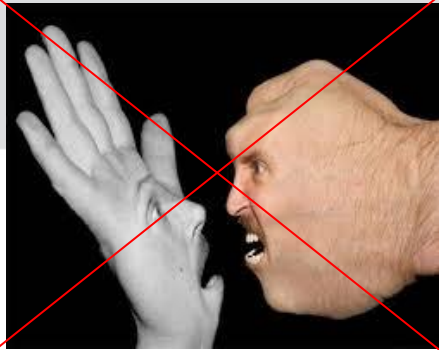
## **Запрещено**

1. Слишком размахивать руками
2. Дотрагиваться до человека без его согласия.





# Речь



- Внимательно слушайте пассажира.
- Если вопрос или просьба не понятны, уточните, что именно хотел сказать пассажир

## Помните!

**Общение эффективно, если:**

1. Тон ровный, сдержанный
2. Предложения короткие не более 5-7 слов.
3. Слова простые однозначные

## **Запрещено употреблять**

1. **Слэнг** профессиональный или территориальный.
2. Употреблять в речи слова не знакомые по смыслу.
3. Учить пассажиров.
4. Давать оценку их деятельности.



~~На вагоне~~



# Поддержания имиджа компании



1. Доброжелательность.
2. Точность исполнения поручений.
3. Ответственность.
4. Уверенность и профессиональная компетентность.
5. Быстрота обслуживания.
6. Внимание к пассажирам.
7. Вежливость и терпение.



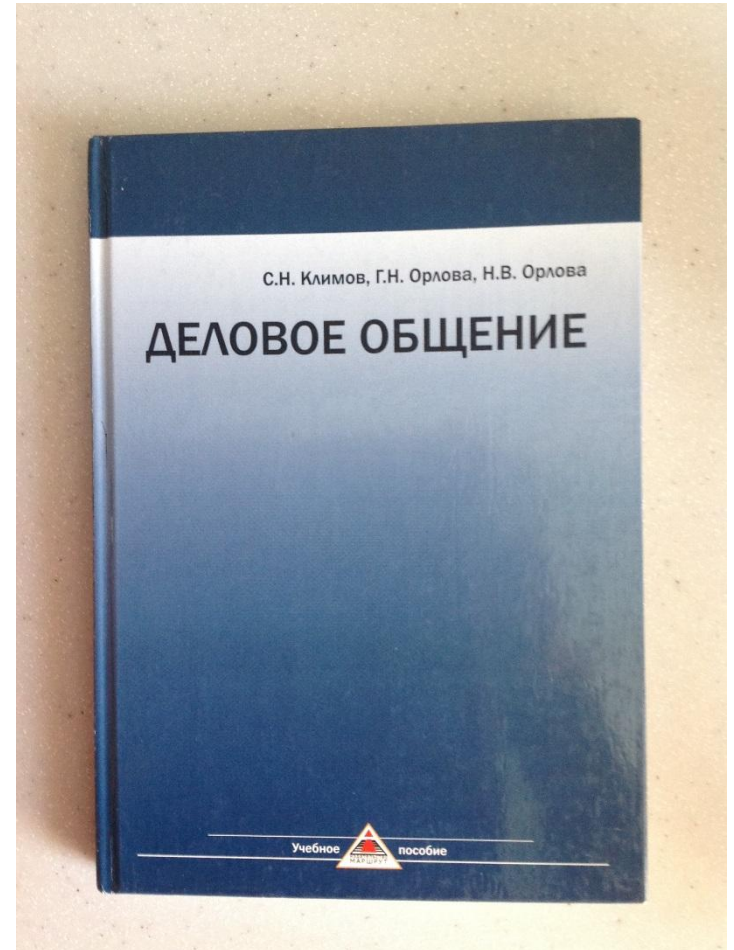
# Задание на дом

## «Деловое общение»

Учебное пособие

Климов С.Н. Орлова Г.Н. Орлова Н.В.

Стр. 5-17, 94-96



# Всем успеха!

