

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Российский университет транспорта»  
РУТ (МИИТ)  
Институт управления и цифровых технологий (ИУЦТ)**

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора Института управления  
и цифровых технологий  
РУТ (МИИТ)

« 24 » июня 2024 г.

С.П. Вакуленко



**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
(программа повышения квалификации)**

**«КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ И БЕЗУПРЕЧНЫЙ СЕРВИС  
НА ВОКЗАЛЬНОМ КОМПЛЕКСЕ (МОДУЛЬ 2): БЛОК – РАБОТНИКИ  
РЕГИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРОВ ИНФОРМАЦИОННО-СПРАВОЧНОГО  
СОПРОВОЖДЕНИЯ КЛИЕНТОВ».**

(по профилю основной профессиональной образовательной программы вуза –  
23.05.04 «Эксплуатация железных дорог (уровень специалитета)»,  
23.02.01 «Организация перевозок и управление на транспорте (по видам)  
(уровень бакалавриата)».

Москва 2024 г.

## **РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ МОДУЛЕЙ**

### **МОДУЛЬ 1. КУЛЬТУРА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ И/ИЛИ КЛИЕНТОВ**

Что такое «этика» и что такое «этикет». Транспортные услуги на вокзалах и поездах. Общие понятия о психологии и психике человека. Профессиональная этика работника регионального центра информационно-справочного сопровождения клиентов. Индивидуальный подход к пассажиру и/или клиенту.

### **МОДУЛЬ 2. ОСНОВЫ ЯЗЫКОВОЙ И МЕЖКУЛЬТУРНОЙ КОММУНИКАЦИИ**

#### **Тема 2.1. Основы этикета в процессе коммуникации с пассажирами и/или клиентами**

Понятие (не) уместности в межкультурной коммуникации. Приветствие. Доброжелательное отношение к пассажиру и/или клиенту. Установление дружеских контактов. Запрашивание информации и поддержание беседы. Ответы на вопросы. Простейшие формулы вежливости. Прощание. Выражение интереса. Рекомендации. Интонация. Дикция (работа по исправлению недостатков и отработка легкости речи. Постановка речевого голоса: дыхание, артикуляция, резонирование, развитие диапазона, гибкости голоса.

#### **Тема 2.2. Современный русский язык и культура речи**

Расширение знаний в области речевой коммуникации и повышение общей культуры речи, включающей знания норм литературного языка, правил делового этикета, правильность ударений. Формирование умений отбирать языковые средства в зависимости от ситуации общения с пассажиром и/или клиентом и коммуникативной задачи. Повышение орфографической и пунктуационной грамотности, как неотъемлемой части речевой компетенции сотрудника. Орфоэпия (литературная норма произношения, работа со словарем, «Голосовые фигуры» знаков препинания).

#### **Тема 2.3. Расширение активного словаря слушателей, а также понимание особенностей разговорной речи для встречи пассажиров и/или клиентов и оказания информационно-справочных услуг**

Изучение профессиональной терминологии. Отработка сценариев профессионального общения с элементами разговора на общие и обозначенные темы. Выстраивание индивидуальной траектории разговора с каждым пассажиром и/или клиентом. Проведение деловых (ролевых) игр.

#### **Тема 2.4. Языковой паспорт говорящего**

Соблюдение правил речевого этикета создает благоприятный языковой паспорт человека. Языковой паспорт говорящего – это то впечатление, которое он создает о себе своей речью. Свой языковой паспорт человек предъявляет всем окружающим. Отсюда огромная важность благоприятного языкового паспорта человека. Соблюдая правила речевого этикета и культуры речи, мы

производим положительное впечатление на людей, с нами хотят общаться, готовы помочь выполнить просьбу.

### **Тема 2.5. Информационно-справочное обслуживание с использованием дистанционных средств коммуникации.**

Обработка обращений клиентов по дистанционным каналам коммуникации. Обработка входящих контактов клиентов в соответствии со сценариями обслуживания и установленными стандартами качества обслуживания. Предоставление актуальной информации по запросу клиента по удаленным каналам коммуникации. Внесение информации в программы и базы данных.

## **МОДУЛЬ 3. СОВРЕМЕННЫЕ СПОСОБЫ КОММУНИКАЦИИ МЕЖДУ ПАССАЖИРАМИ И/ИЛИ КЛИЕНТАМИ**

### **Тема 3.1. Основы общения в профессиональной деятельности**

Профессиональная лексика. Отработка тематических сценариев профессиональной коммуникации при обслуживании пассажиров и/или клиентов на вокзальных комплексах (на вокзале, в городе). Профессиональная коммуникация и разговорная речь.

### **Тема 3.2. Понятие эффективной коммуникации**

Эффективность коммуникаций в речевом воздействии рассматривается, как достижение говорящим своих целей по средству общения. Эффективным можно считать общение, которое ведет к достижению цели. Эффективность должна определяться для каждого участника отдельно. В диалоге общение может быть эффективным только для одного из участников или для обоих. Выслушивание, сочувствие, подстройка и другие простые способы создать позитив в общении. Техники корректного отказа, сообщения негативной информации, мягкого удержания инициативы в беседе и другие психологические приёмы, необходимые для общения с трудными клиентами. Как разговаривать с агрессивным собеседником? Правила поведения с раздраженными и оскорбляющими клиентами.

### **Тема 3.3. Вербальный и невербальный каналы коммуникации в межкультурном общении**

При вербальном воздействии имеет значение, что вы говорите «и что вы не говорите», какими словами вы выражаете свою мысль, в какой последовательности вы подаете информацию собеседнику «с чего начинаете, чем продолжаете, чем заканчиваете», какие аргументы приводите, кратко или развернуто выражаете свою мысль. Необходимо соблюдать нормы речевого этикета и нормы культуры речи. При невербальном общении — передача информации без слов: с помощью жестов, интонаций, мимики, зрительного контакта. Стереотипы и предрассудки в межкультурной коммуникации. Межкультурная коммуникация и межкультурный конфликт.

## **МОДУЛЬ 4. УПРАВЛЕНИЕ КОНФЛИКТАМИ И СТРЕССАМИ В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

### **Тема 4.1 Подготовка к работе**

Типы сложных клиентов и их специфика. Необходимые установки в общении с трудными клиентами. Правила, которые необходимо соблюдать для сохранения конструктивного стиля общения в сложных ситуациях. Как выработать механизмы защиты от выгорания при работе с трудными клиентами.

### **Тема 4.2 Стрессоустойчивость и поддержание ресурсного состояния**

Что такое стресс и как он влияет на нас. Пять внутренних установок, создающих психологическую неуязвимость. Как управлять собственным эмоциональным состоянием? Навыки снятия напряжения. Профилактика выгорания. Эмоциональный интеллект и поддержание своего ресурсного состояния. Эмоциональное влияние в ситуации конфликта. Как сохранить внутреннее состояние, общаясь с негативно настроенным пассажиром и/или клиентом?

### **Тема 4.3 Управление конфликтом**

Развитие эмоционального интеллекта. Распознавание своего эмоционального состояния и собеседника, интерпретация, управление. Методы сонстройки с собеседником. Как неосознанно не спровоцировать конфликт? Слова и фразы-провокаторы/конфликтогены и их альтернативы. Как научиться управлять конфликтной ситуацией? Фразы-амортизаторы. Инструменты управления конфликтами. Экологичный выход из конфликтной ситуации.

## **МОДУЛЬ 5. ИТОГОВАЯ АТТЕСТАЦИЯ.**

Оценка уровня освоения программы слушателями.

## **ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ**

Реализация учебной программы проводится в полном соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации в области образования, нормативными правовыми актами, регламентирующими данные направления деятельности.

### **Требования к квалификации педагогических кадров, представителей предприятий и организаций, обеспечивающих реализацию образовательного процесса**

Реализация образовательного процесса обеспечивается высококвалифицированным профессорско-преподавательским составом, имеющим высшее образование и отвечающим квалификационным