

Выписка из Технологического процесса железнодорожного вокзального комплекса Ухта

пункт 10 Этика обслуживания пассажиров и посетителей на вокзальном комплексе

продолжение...(данный материал для тех кто не посещал уроки по этой теме. Кто оформлял рисунки, прочитайте материал и к своим рисункам добавьте изменения)

Внешний вид сотрудников, обслуживающих пассажиров и посетителей вокзальных комплексов должен быть опрятен. Если по должностной инструкции предусмотрено ношение форменной, корпоративной или специальной одежды при выполнении своих должностных обязанностей, это правило необходимо соблюдать.

Форменная одежда предназначена для ее ношения только на работе. Обслуживающий персонал сначала переодевается в форменную одежду и только после этого приступает к выполнению служебных обязанностей.

Нахождение на рабочем месте персонала без форменной одежды надо рассматривать как нарушение трудовой дисциплины и правил внутреннего трудового распорядка.

Форменная одежда работников, непосредственно связанных с обслуживанием пассажиров и посетителей на территории вокзального комплекса, должна соответствовать дизайну форменной одежды, утверждённой работодателем.

Комплекты форменной одежды должны различаться по:
времени года (летние, зимние),
полу работника (мужские, женские).

Каждый работник, непосредственно связанный с обслуживанием пассажиров и посетителей, должен всегда носить бейдж, соответствующий фирменному стилю (ФС) организации, предоставляющей услугу.

Бейдж должен быть закреплен на форменной одежде слева на уровне груди быть хорошо виден пассажиру.

Работники, которым выдается форменная одежда, обязаны строго соблюдать правила ее ношения:

- одежда должна быть чистой и выглаженной, гладить одежду следует таким образом, чтобы избежать образования «блестящих» или сожженных пятен;
- следить за тем, чтобы на форменной одежде не было «болтающихся» ниток и разрывов, все пуговицы должны быть пришиты;
- в праздничные дни (государственные праздники, а также в «день железнодорожника»), обязательно ношение рубашек (блузок) только белого цвета;

- блузка должна быть заправлена в юбку;
- пиджаки (жакеты) обязательно носят застегнутыми на все пуговицы;
- форменные джемперы носят с белой рубашкой (блузкой) и галстуком, при этом манжеты должны быть застегнуты;
- если галстук является частью форменной одежды, то его ношение для женщин и мужчин обязательно вне зависимости от типа форменной одежды. Мужской и женский галстук завязываются классическим узлом. Женский галстук расправляется поверх жакета (платья, рубашки), мужской галстук одевается классически;
- летом допускается ношение форменной одежды без пиджака: для женщин – платье, либо комплект из блузки с юбкой (брюками), для мужчин – сорочка с брюками;
- обувь должна быть чистой.

В целях поддержания позитивного рабочего имиджа к внешнему виду персонала предъявляются следующие требования:

Для женщин:

- обувь должна быть черного цвета на устойчивом каблуке с закрытой пяткой и носком (высота каблука от 2 до 5 см), босоножки не допустимы, зимой одеваются классические полусапожки черного цвета;
- колготки в зимнее время должны быть черными, в летнее время – телесного цвета, отсутствие колготок не допустимо;
- в комплекте с юбкой допускается ношение ремешка черного цвета;
- аксессуары и украшения не должны быть вызывающими;
- не допускается ношение ювелирных украшений;
- украшения из золота и серебра не допускается смешивать, украшения из ракушек, дерева или перламутра носить не разрешается;
- волосы должны быть уложены в прическу, цвет волос должен быть натуральных тонов (при окрашивании на 1-2 тона светлее или темнее натурального), прическа должна сохраняться в аккуратном виде до конца смены, длинные волосы должны быть убраны в аккуратный «пучок» («ракушку»), ношение распущенных волос не допускается, короткие волосы должны быть аккуратно уложены, при укладке волос допускается использовать гребешки, тонкие обручи, неброские заколки и невидимки, не допускается, чтобы челка закрывала глаза;
- ногти должны быть ухоженными, лак для ногтей допускается только пастельных тонов, маникюр должен быть средней длины, вызывающий маникюр не допустим;
- макияж допускается только пастельных тонов, обязательно поправлять его в течение дня;
- допускается использование очков по медицинским показаниям, очки должны быть в неброской оправе стального, серого или черного цвета с прозрачными стеклами;

- мобильные телефоны и аксессуары не должны находиться поверх форменной одежды и не должны быть видны в карманах формы;
- не допускается пирсинг, татуировки на открытых частях тела;
- допускается использование туалетной воды и дезодорантов нейтральных, спокойных ароматов.

Для мужчин:

- обувь должна быть черного цвета с закрытой пяткой и носком (высота каблука от 0 до 2 см), допускается ношение только классических моделей (в т.ч. утепленных для зимнего времени);
- носки должны быть однотонными черными или темно-синими;
- ношение черного кожаного ремня с брюками обязательно, ширина ремня должны соответствовать размеру шлевок на брюках, пряжка должна иметь классическую форму;
- аксессуары и украшения не должны быть вызывающими;
- допускается ношение обручального кольца и классических часов, ношение перстней, браслетов и иных украшений не допускается;
- волосы должны быть чистыми и аккуратными с классической короткой стрижкой, цвет волос должен быть натуральных тонов, длина бачков допускается до середины ушной раковины;
- ногти должны быть короткими, ухоженными, использование лака для ногтей строго запрещено (за исключением бесцветного покрытия);
- допускается использование очков по медицинским показаниям, очки должны быть в неброской оправе стального, серого или черного цвета с прозрачными стеклами;
- мобильные телефоны и аксессуары не должны находиться поверх форменной одежды и не должны быть видны в карманах формы;
- допускается использование туалетной воды и дезодорантов нейтральных, спокойных ароматов;
- лицо должно быть чисто выбрито, допускается ношение подстриженных коротких усов, либо короткой ухоженной бороды консервативной формы.

Работники, занятые уборкой помещений, должны уделять особое внимание уходу за кожей рук и ногтями, так как частое использование в работе чистящих и моющих средств, различных щелочей и химических паст неблагоприятно отражается на их состоянии.

Работники должны приходить на работу в соответствии с правилами внутреннего распорядка заблаговременно до начала смены, так подготовить своё рабочее место, чтобы без лишней суеты можно было добраться до нужных подсобных материалов, справочников, таблиц и т.п.

Опоздания и прогулы персонала недопустимы. Если сотрудник не может выйти на работу по причине болезни, он обязан проинформировать руководство.

Лица, допустившие нарушение правил безопасности или производственных инструкций, должны подвергаться внеочередной проверке знаний.