сионального общения. Педагог в своей деятельности должен реализовать все функции общения: выступать и как источник информации, и как человек, познающий другого человека или группу людей, и как организатор коллективной деятельности и взаимоотношений.

Наиболее распространенная ошибка, которую допускают начинающие преподаватели, – неумение организовать общение целостно.

Педагогическое общение – особый вид творчества. Это творчество проявляется в умении передавать информацию, понять состояние обучаемого, в организации взаимоотношений, в искусстве воздействия на партнера по общению, в умении взаимодействовать с ним.

И еще один аспект творчества учителя в общении – творчество в процессе саморегуляции: искусство управлять собственными психическими состояниями, преодолевать разнообразные психологические барьеры, вызывать творческое самочувствие, уметь всегда быть жизнерадостным и оптимистичным.

Важным аспектом педагогического общения является взаимопонимание. От уровня взаимопонимания в общении зависит продуктивность педагогической деятельности в целом.

Своеобразие реализации этого метода заключается в том, что он необходим педагогу лишь на первом этапе, до начала творчества, а далее постепенно перерастает в истинную увлеченность ситуацией творчества.

Преподавателю необходимо постоянное владение собой, своим самочувствием, настроением. Если попытаться обобщить те основные направления эмоциональной настройки преподавателя на общение с аудиторией, то можно выделить следующее:

- умение по-новому воспринимать известный учебный материал;
- умение формировать увлекательные педагогические задачи;
- умение определять эмоциональную структуру и тон будущего занятия;
- овладение специальными приемами стимулирования творческого самочувствия.

В формировании навыков неподготовленной коммуникации важно следующее: общая эрудиция и культура педагога; оперативное профессиональное мышление, умение действовать в предлагаемых коммуникативных обстоятельствах; расположенность к организации коммуникации.

Н.С. Сталович
ГТТУ им. П.О. Сухого (Гомель)

ОСОБЕННОСТИ КАЧЕСТВА ОБСЛУЖИВАНИЯ ГОРОДСКИМ ЭЛЕКТРИЧЕСКИМ ТРАНСПОРТОМ

Учитывая случайный характер множества факторов, влияющих на качество и надежность городских пассажирских перевозок, процесс транспортного обслуживания пассажира системой городского электротранспорта (ГЭТ), пред-

ставим как систему массового обслуживания. Это стохастическая система, в которой проходят марковские процессы с определенным множеством состояний, где факторы, влияющие на качество обслуживания, являются случайными величинами.

Показателем качества транспортного обслуживания будем считать транспортную усталость субъекта передвижения, проявляющуюся в ухудшении самочувствия, нервозности, приступах дискомфорта, апатии, усталости, снижении работоспособности или даже в возникновении временной нетрудоспособности.

Транспортная усталость – это следствие воздействия на организм многочисленных факторов, проявляющихся с определенными вероятностями в транспортном процессе.

К таким факторам отнесем:

- неблагоустроенный и длительный по времени подход к остановочным пунктам;
- неравномерность движения транспорта на маршрутах и длительное ожидание транспортной единицы;
- шум на остановках на уровне 50 децибел и выше;
- неблагоприятные погодные условия;
- продолжительная транспортная качка, толчки при резких торможениях и ускорениях транспорта;
- наличие высоковольтного электрооборудования и сопутствующего ему электромагнитного поля;
- переполнение транспортной единицы и психологические нагрузки;
- эпидемиологический фактор.

Факторы, влияющие на транспортную усталость, зависят в свою очередь от факторов надежности транспортного обслуживания населения: организационных, эксплуатационных, дорожных, климатических и территориальных.

Вероятность воздействия на транспортную усталость перечисленных факторов определяется временем нахождения системы «пассажир-транспорт» в различных состояниях – случайных отрезков времени:

- пешеходных подходов до ближайшей остановки транспорта;
- на пересадку пассажиров с одного маршрута на другой;
- нахождения пассажира в транспортной единице;
- ожидания транспортного средства; пешего движения пассажира до пункта назначения.

Таким образом, качество обслуживания и надежность функционирования ГЭТ взаимосвязаны, и, следовательно, естественно построить систему массового обслуживания таким образом, чтобы установить разумный компромисс между потребителями этой системы, т. е. пассажирами, и полнотой использования возможностей системы с минимальными затратами на ее работоспособное состояние.