



Особенности профессиональной этики в сфере сервиса

Тема 3 занятие I

Предмет профессиональной этики

- качества личности специалиста, необходимые для выполнения профессионального долга;
- нравственные взаимоотношения специалистов и объектов/субъектов их деятельности ;
- взаимоотношения коллектива организации с обществом;
- взаимоотношения людей внутри трудового коллектива и нормы, которые их регулируют;
- цели и методы профессионального обучения и воспитания

Профессиональная этика работников сервиса

**совокупность специфических
требований и норм нравственности,
реализующихся при выполнении ими
профессиональных обязанностей по
обслуживанию клиентов**

Сервис - это

Профессиональная деятельность типа «человек-человек».

В ней помимо общих требований морали действуют специфические требования и нормы нравственности



**Место предоставления услуг, где
работник взаимодействует с клиентами
или оказывает им те или иные услуги,
называется контактной зоной**

Особенности объект субъектных отношений в контактной зоне

- заказчик ожидает работника, который сможет быстро и с высоким качеством выполнить заказ (предоставить услугу).
- работник контактной зоны ожидает, что посетитель сможет четко и ясно изложить свои пожелания.



Профессиональное поведение работника контактной зоны должно содержать следующие компоненты

- **доброжелательность и радушие;**
- **приветливость и вежливость;**
- **обходительность и любезность;**
- **сдержанность и тактичность и т. д.**



Важнейшее профессиональное качество работника сервиса работники должны быть морально и психологически готовы к грамотным действиям, даже в условиях конфликтных ситуаций общения с клиентами.

Ключевые нравственные категории в сервисной деятельности

- честность и порядочность по отношению к окружающим;
- совесть и открытость в отношениях с потребителями;
- уважение к их достоинству;
- осознание своего профессионального долга (обязанностей) во взаимодействии с ними.

Квалификация сотрудника должна отвечать особым требованиям

- **инициативность:** решение вопросов до того как они становятся проблемой;
- **скорость реагирования:** немедленная и эффективная реакция, направленная на решение проблемы;
- **умение строить взаимоотношения с клиентом:** тщательно выработать дружественный, вежливый и тактичный подход к клиенту;
- **чувствительность:** понимание нужд и ожиданий клиента;
- **объективность:** уважение к другим и справедливое отношение к ним;
- **стрессоустойчивость:** способность эффективно работать в стрессовых условиях;
- **гибкость характера:** способность воспринимать критику адекватно, без обид; умение найти положительное решение возникших проблем;
- **позитивность:** иметь позитивный настрой к решению возникающих проблем

Принципы сотрудника организации сервиса

- Принцип беспристрастности в отношении клиента и стремления к объективности при принятии различных решений
- Принцип ориентированности на клиента, заботы о нем
- Принцип точного исполнения профессиональных обязанностей
- Принцип проявления уважения к своей профессии и к людям, с которыми приходится вступать в контакт при выполнении профессиональных обязанностей
- Принцип стремления к совершенствованию своей профессиональной деятельности
- Принцип конфиденциальности, неразглашения личной информации, полученной в процессе профессиональной деятельности
- Принцип избегания потенциальных и явных конфликтов между сотрудниками, с руководством и в особенности с клиентом



Процесс овладения принципами профессиональной этики сервиса

требует от работника усилий для формирования у себя соответствующих ценностных ориентиров, качеств характера, привычек.