

Тема: Значение деонтологии для профессиональной деятельности врача ветеринарной медицины. Определение предмета. Характерные особенности обслуживания клиентов. Типы поведения животных.

□ Нужно различать понятия «обслуживание» и свою профессиональную деятельность, то есть непосредственно «лечение» животных. Обслуживают не собаку или кота, а их владельцев, то есть клиентов, которые обращаются к нам. Чтобы была на высоком уровне популярность клиники среди владельцев мелких животных нужно помнить правило — **КЛИЕНТ ВСЕГДА ПРАВ**, как и покупатель в магазине.

- Нужно всегда помнить, что они живые люди со своими чувствами и эмоциями, обращаются к тому специалисту, который будет хорошо выполнять свои профессиональные обязанности и с уважением относится к ним.
- Клиенты сразу не могут объективно оценить уровень, на котором проводится лечение, но они всегда оценивают уровень обслуживания, а об эффективности лечения они делают выводы позже. Поэтому стремление к усовершенствованию обслуживания – это первоначальное задание.



□ В отличие от врача гуманной медицины, врач ветеринарной медицины в своей работе имеет дело не с одним пациентом, а с двумя – больным и его владельцем. Первый не умеет разговаривать, поэтому не может ответить на вопросы, хотя является объектом нашего вмешательства для восстановления здоровья. Мало того, - он имеет свой характер, формы защиты себя и своего хозяина, реагирует на непривычную для него обстановку, запахи, звуки, предметы и другое.

□ Владелец же собаки или кота может разговаривать, но физическое недомогание не у него, а у его питомца. Между ними сложились неразрывные определенные отношения, они понимают друг друга и поэтому владелец может нам много рассказать о животном, давая анамнез. Остальное – наша клиническая работа.

□ Прежде, чем переходить к основным вопросам предмета Деонтологии, следует определить понятия некоторых терминов, которыми эта наука руководствуется.

□ **Слайд. Ветеринарная деонтология**
– наука о совокупности этических норм и принципов поведения врача ветеринарной медицины при общении с владельцами животных.

□ **Ветеринарная этика** (этические нормы) – это нормы поведения, совокупность моральных правил профессии в отношении владельцев животных, при приеме и лечении ЖИВОТНЫХ.

□ **Слайд. Обслуживание клиентов – это профессиональное удовлетворение по возможности всех их нужд.** При этом клиент может быть очень не довольным, просто не довольным, равнодушным, довольным, очень довольным. От уровня обслуживания зависит преданность клиентов определенной клинике. Потерять клиента легко. Причем, клиент, довольный обслуживанием, может посоветовать эту клинику 4 – 5 другим людям, а не довольный поделится своими впечатлениями с 9 – 10 людьми. Интерес клиники для клиентов состоит в удобном ее расположении (близко от дома, транспортная сеть, наличие аптеки, рынка, стоянки для автомобиля и др.), уровнем обслуживания, эффективностью лечения.



□ В своей работе врач должен руководствоваться следующими слайд. **10 положениями кодекса отношения к клиентам:**

- 1. Клиенты самые главные люди для работы.
- 2. Мы зависим от клиентов, а не они от нас.
- 3. Клиенты – цель нашей работы.
- 4. Клиент, обращаясь к нам, оказывает нам услугу.
- 5. Клиент – это часть нашей клиники.
- 6. Клиенты – это люди со своими чувствами, эмоциями, как и мы.
- 7. Клиент существует не для спора с ним, а для оказания помощи его питомцу.
- 8. Основой нашей работы есть удовлетворение нужд клиента.
- 9. Клиенты заслуживают самого теплого приема и уважительного отношения к ним.
- 10. Клиенты основа нашей работы.

□ Слайд. Чего ожидают клиенты от ветеринарной клиники:

- Малой затраты времени, то есть своевременного приема их без опозданий.
- Проявления интереса к ним, и их питомцам.
- Дружелюбного отношения к животным без жестокого обращения.
- Обращения по имени к ним и их животным.
- Точной информации о стоимости услуг.
- Консультаций по телефону.

▣ **Качественное обслуживание клиентов**
слайд. **Качество - это представление (внутреннее) о том, каким с точки зрения клиента должно быть обслуживание.** Клиент будет доволен, когда чувствует, что обслуживание качественное. Понятие высокой или низкой качества обслуживания не существует. Она либо соответствует запросам клиента или не отвечает. **Это комплекс нематериальных факторов, который можно только услышать или увидеть, но их не возьмешь в руки и не дотронешься до них.**



□ Это и дружелюбная улыбка, чистое помещение, предусмотрительный голос по телефону и тому подобное. Оно не бывает стандартным и требует постоянного переоценки в зависимости от конкретной ситуации: то клиент привозит собаку на ежегодную вакцинацию, или на лечение, или на усыпление. Качество включает особенности каждого клиента. Но это не только быстрое и профессиональное обслуживание и цена на него. Врач всегда должен быть опрятным, дружелюбным, сочувствующим.



□ Слайд. известны 10 критериев, по которым клиенты судят о качественной работе клиники:

1. Надежность, включающая последовательность в соблюдении слова (например, когда пообещал сам позвонить клиенту).
2. Быстрое обслуживания клиента.
3. Компетентность персонала клиники.
4. Доступность и простота общения с персоналом клиники.
5. Внимательное и вежливое обращение.
6. Умение находить контакт при общении с клиентом: уделить время для объяснений, терпеливого выслушивания.
7. Доверие к врачу, зависит от его честности, неподкупности, надежности и высокой репутации.
8. Безопасность, то есть отсутствие риска, сомнений.
9. Эрудиция и усердие персонала.
10. Обстановка: обслуживание клиники, инструментарий, внешний вид персонала, уровень оплаты за профессионализм.

▣ *Влияние качества сервиса на потребителей*

слайд. **Сервис**, в широком смысле, - это обслуживание населения, обеспечения его бытовых нужд и создания разнообразных выгод для него



□ Сервис включает

цену

Качество
продукта

Качество
обслуживани
я

□ Сервис включает в себя цену, качество продукта и качество обслуживания. Если продукт, например, корм имеют одинаковый вид, то для покупателя решающим является цена. При примерно одинаковой цене следующим решающим фактором становится качество продукта, а в случае, когда цена и качество продуктов почти одинаковые, тогда решающее значение при выборе продукта имеет качественное обслуживание



□ **Слайд.** *Улучшенный продукт* - это продукт, который имеет дополнительные особые свойства: так, обезжиренное молоко не имеет жира и считается лучшим кормом при болезнях печени чем цельное молоко, средство против собачьих блох системного действия (в инъекциях) эффективнее, чем средства местного действия (наносится на кожу).



□ Слайд. Интегрированный (совокупный) продукт включает учет всего, что имеет отношение к его продаже: обслуживание, устные рекомендации, удобное расположение аптеки для покупателя, внешний вид и т.д. Только 20% людей покупают продукт только в зависимости от его цены, остальные - 80% наравне с ценой учитывают ценность и преимущества покупки.

□ **Слайд.** Что касается ветеринарной профессии, то основным, первичным, фактором при выборе той или иной клиники клиентом является цена за услуги, потом репутация врача ветеринарной медицины, за ней прием владельца собаки, удобное расположение клиники. Однако для клиента, побывавшего в клинике с пациентом, цена по важности для него может оказаться на третьем месте после взаимоотношений с врачом, теплого приема, удобного расположения клиники, четкости информации, отзывчивости и доступности. Тогда воистину царит народная мудрость: **"Мы не настолько богаты, чтобы покупать дешевые вещи"**. **«Лишь за тем тебя холят да нежут потому как в скоре зарежут»**

□ Следует отметить, что в конкурентной борьбе качество постоянно растет, но всегда отстает от удовольствий клиентов. И выигрывает та клиника, где улучшилось качество услуг, даже превысив надежды клиента.

Слайд. Оценка клиентом качества услуг в ветеринарных клиниках опирается на такие факторы как персонал клиники, уровень качества, уровень оплаты услуг, ожидания приема, лечебные процедуры, хирургические вмешательства, а также рекламирование возможностей клиники.



□ Слайд. Что мешает высококачественном обслуживанию:

1. Не признание факта, что качественное обслуживание клиентов имеет очень большое значение.
2. Не понимание важности доброго отношения к клиенту, а тем более к его собаке или кошке.
3. Нежелание терпеливо выслушать клиента.
4. Равнодушен, не обучен правильно обращаться с клиентами персонал.
5. Когда персонал клиники, с которым приходится контактировать посетителю, не в состоянии решать большинство проблем, с которыми обращается клиент.
6. Несоответствие рекламы возможностям услуг.

□ Как вызвать первое благоприятное представление о вашей клинике.

Следует иметь в виду, что люди наделены удивительной особенностью за первые несколько секунд пребывания в определенном месте составить свое представление о нем и окружающим обстоятельствам. Это нам подарили в наследство для употребления наши пещерные предки. Поэтому, начиная с приемной и заканчивая грамотностью на телефонные звонки - все должно радовать, а не настораживать и отпугивать клиента.



▣ При обустройстве приемной надо учитывать следующее:

1. Легко открывается дверь.
 2. Запах.
 3. Состояние и актуальность плакатов.
 4. Чистота полов.
 5. Опрятные и чистые места для сидения.
 6. Постоянно обновляющиеся объявления.
 7. В порядке ли содержится и чистое ли место сотрудника, занимающегося приемом и удобно ли расположено оно для посетителей.
-

▣ **Слайд. Внешний вид сотрудника**

Внешний вид должен соответствовать той работе, которую сотрудник выполняет, т.е. выглядеть профессионально.

При этом учитывают:

Цвет одежды, чтобы на ней не контурировались пятна крови и т.п. (халат, колпачок).

Материал одежды - чтобы к нему не прилипала шерсть. Обувь должна быть удобной для работы и в то же время красивым.

Идентификация персонала. Клиент должен знать, какая у сотрудника должность и чем он занимается в клинике.



□ Слайд. Основные правила разговоров по телефону.

- Телефон размещают удобно.**
- Рядом с телефоном на цепочке кладут ручку, или карандаш и дневник.**
- Перед собой нужно иметь список вопросов, основные из них:**



□ Слайд. Как долго болеет животное?

Была ли у животного рвота?

Было ли кровотечение, а если есть, то в каком месте?

Проводится сейчас какое-то медикаментозное лечение?

Когда животное в последнее принимала корм?

▶ Сможет владелец доставить свое

□ **Что же такое этология?** "...В переводе с греческого этос означает "нрав", "обычай".

Слайд. Этология - наука о нравах и обычаях животных..." Но ведь человек - тоже биологический вид. А наши прародители были частью животного мира. От них человеку досталось множество самых разнообразных инстинктов, то есть врожденных программ поведения - от умения младенца сосать молоко до обычая здороваться за руку (шимпанзе поступают также).

Слайд. Типы поведения **(территориальное, брачное,** **социальное)**

Поведение животных бесконечно разнообразно по своим формам, проявлениям и механизмам. В настоящее время накоплен большой материал, который характеризует поведение как совокупность разных форм приспособительной деятельности.



□ Существующие в настоящее время системы классификации поведения многообразны, так как число критериев, которые могут быть положены в ее основу, практически безгранично.

□ **слайд.** Классификация Д. Дьюсбери (1981), частично переработанная авторами, подразделяет поведение на три основные группы — индивидуальное, репродуктивное и социальное.

□ **Слайд.** Индивидуальное поведение включает разнообразные акты, направленные на выживание и жизнеобеспечение отдельной особи:

□ * Локомоция — перемещения животного в пространстве, необходимые для выполнения практически любых приспособительных функций.



□ **Слайд.** Манипуляционная активность— совокупность действий особи с предметом, направленная на его адекватное использование в приспособительной деятельности. Составляет необходимый компонент пищевого, гнездостроительного, исследовательского, орудийного, а также других сфер поведения животного. Представляет собой систему определенным образом интегрированных элементов разного иерархического уровня. Сложность этой системы определяется не только морфологическими особенностями эффекторов (например, развитие кисти у обезьян или превращение передних конечностей в крылья у птиц), но также и общим уровнем организации поведения и психики животного (Дерягина, 1986).



□ **Слайд.** Исследовательская активность— комплекс реакций, которые знакомят животное с окружающей средой или источником раздражения и создают основу для «индивидуального программирования поведения» (Тинберген, 1963).



□ **слайд.** Кормовое (или пищедобывательное) поведение — сложный, иерархически организованный многоуровневый комплекс двигательных актов, направленных на отыскание, схватывание, удержание добычи и последующее манипулирование с ней. В кормовом поведении действия с наследственно обусловленной видоспецифической программой тесно переплетены с действиями, приобретенными в результате индивидуального приспособления к среде. На пищедобывательных реакциях основано большинство методик изучения высшей нервной деятельности животных.



- **Слайд.** **Поведение комфортное,** направленное на поиск оптимального температурного режима, которое обеспечивает процессы терморегуляции.
- * **Защитное (оборонительное) поведение,** связанное с поисками убежища, избеганием опасностей, охраной детенышей.
- * **Гигиеническое поведение** направлено на поддержание чистоты тела, а также осуществление уринации и дефекации.



□ **Слайд.** **Игра** — совокупность специфически ювенильных проявлений всех форм поведения взрослого животного, характерная главным образом для молодых особей, или та форма деятельности, «в которой складывается и совершенствуется управление поведением на основе ориентировочной деятельности».

□ **Слайд.** **Орудийная деятельность** — особая категория индивидуального поведения, когда одни предметы окружающей среды используются для воздействия на другие в качестве средств, повышающих эффективность поведения в какой-либо сфере жизнедеятельности или даже уровень всего поведения в целом (Фабри, 1980). Это, несомненно, важная категория поведения, особенно в связи с проблемой разума животных. Однако она не столь универсальна, как рассмотренные выше, потому что к использованию орудий прибегают относительно немногие животные, причем в определенных и достаточно редких ситуациях.

□ **Слайд.** Репродуктивное поведение связано с образованием брачных пар, выведением потомства и его воспитанием (его рассмотрение не входит в нашу задачу).



□ **Слайд.** **Социальное поведение** включает все типы взаимодействий животных в сообществе, диапазон которых очень широк. Одни животные ведут исключительно одиночный образ жизни, большинство других образует разнообразные по численности (до многих тысяч особей) и уровню сложности сообщества. Многие виды в течение года переходят от одиночного к общественному образу жизни. Такие переходы характерны для многих видов птиц, некоторых грызунов и хищных млекопитающих (волки).

□ Один из аспектов социальных взаимоотношений животных связан с проблемой высших когнитивных функций. Речь идет о структуре индивидуализированных сообществ, все члены которых различают друг друга «в лицо» и сложность организации которых зависит от уровня рассудочной деятельности вида (Крушинский, 1986; Гудолл, 1992).

□ Проявление всех форм поведения находится под влиянием суточных, сезонных и других биологических ритмов.

