

Дополнительное образование "Документационное обеспечение управления в социально-культурном сервисе и туризме (агент по приему и обработке заказов)".

Предмет "Этика делового общения".

Тема: «Понятие профессиональной этики.

Принципы профессиональной этики.

Функции профессиональной этики»

Понятие профессиональной этики

Среди отраслей этической науки выделяют профессиональную этику.

Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, к людям с которыми он связан в силу профессии и к обществу в целом.



Профессиональная этика – это совокупность правил поведения, определенной социальной группы, обеспечивающая нравственный характер взаимоотношений, обусловленных профессиональной деятельностью, а так же отрасль науки, изучающая специфику проявления морали в различных видах деятельности.



В задачи профессиональной этики входит: выявление нравственных норм и оценок, суждений и понятий. характеризующих людей в роли представителей определяющих профессий.

Основа профессиональной этики в сфере социально-культурного сервиса – это высокое сознание общественного долга и нетерпимость к пренебрежению общественными интересами.



Предметом профессиональной этики выступают:

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



Виды профессиональной этики

Каждому роду человеческой профессиональной деятельности соответствуют определенные виды профессиональной этики со своими специфическими особенностями:

- врачебная этика - изложена в этическом кодексе российского врача 1994г.;
- биомедицинская этика - клятва Гиппократу;
- профессиональная этика журналиста;
- этика менеджмента;
- деловая экономическая этика – это нормы и правила поведения предпринимателя;
- кодекс этики и служебного поведения системы ПФР - постановление от 20 августа 2013 г. №189 П;
- кодекс профессиональной этики и служебного поведения работника в государственной системе социальной защиты населения - приказ 17 февраля 2014 г. №284 ОД .



Основные нормы и принципы профессиональной этики

В основе профессиональной этики лежат определенные принципы и нормы, которые обусловлены нести дополнительную ответственность, связанную с профессиональными обязанностями.

Норма - это основа высокого профессионализма.

Основные нормы профессиональной этики:

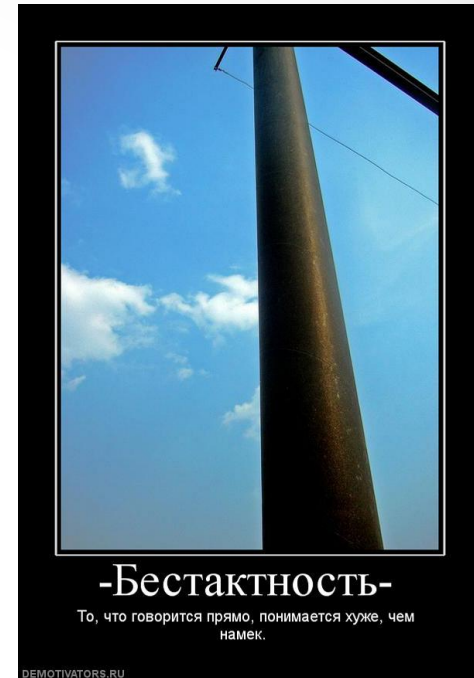
- внимательность;
- вежливость;
- выдержка(терпение);
- умение владеть собой
- хорошие манеры и культура речи;
- способность избегать конфликтных ситуаций и умение разрешать их;
- обходительность, любезность;
- радушие, доброжелательность;
- тактичность, сдержанность;
- готовность быстро реагировать ,удерживать в зоне внимания несколько человек;
- беречь профессиональную репутацию;
- принимать справедливые претензии к своей деятельности, не допускать высказываний, оскорбляющие национальные, религиозные или нравственные чувства людей.

Недопустимые нормы поведения и личностные качества:

грубость



бестактность



невнимательность;



нечестность



лицемерие



воровство



жадность



ЭГОИЗМ



болтливость



разглашение приватной информации о клиентах



фальсификация документов



присвоение средств



массовая дискриминация



Намеки на интимные отношения



Принципы профессиональной этики - это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность сотрудникам правильно формировать своё поведение, свои действия в деловой сфере:

1. Принцип гуманизма - означает признание человека высшей ценностью, веру в человека, его способность к самосовершенствованию, требование свободы и защиты достоинства личности, идею о праве человека на счастье. Гуманистическое начало содержит древнейшее нормативное нравственное требование, получившее название «Золотое правило»: «Относись к людям так, как хочешь, чтобы относились к тебе».



2. Принцип беспристрастности

в отношении клиента и стремление к объективности при принятии решений.



3. Принцип ориентированности

на клиента, заботы о нём.



4. Принцип точного исполнения профессиональных обязанностей.

5. Принцип проявления уважения к своей профессии, к людям, с которыми приходится вступать в контакт при выполнении профессиональных обязанностей.





6. Принцип стремления к совершенствованию своей профессиональной деятельности.

7. Принцип конфиденциальности - неразглашение личной информации, полученной в процессе профессиональной деятельности.



8. Принцип избегания конфликтов между сотрудниками, с руководством и в особенности с клиентами.



9. Принцип толерантности, т.е. терпимости.



Функции профессиональной этики:

- Оценочная – даёт возможность оценки поведения действий, целей, задач, средств специалиста с точки зрения соответствия моральных норм.
- Регулятивная – вытекает из потребности регулировать своё поведение специалиста в соответствии с профессией.
- Организационная – служит улучшению организации деятельности сотрудников и партнеров.
- Управляющая – является средством управления действиями сотрудников и партнеров в решении профессиональных задач.
- Мотивационная – формирует социально- и профессионально-одобряемые мотивы деятельности.

Функции профессиональной этики:

- Координирующая – обеспечивает сотрудничество всех участников профессиональной деятельности.
- Коммуникативная – помогает организовать общение сотрудников друг с другом и клиентами.
- Превентивная – предостерегает профессионала от действий, приносящих вред клиенту, организации, обществу.
- Разрешение противоречий – способствует разрешению, устранению и сглаживанию противоречий.
- Информационная – приобщает специалистов к системе ценностей их профессии и профессиональной морали.
- Социальная – способствует созданию условий благоприятных для специалистов данной сфере в обществе.

Спасибо за внимание