



Профессиональная этика и этикет

Этика (*ëthica* от *ëthos* - обычай, нрав, характер) - это совокупность принципов и норм поведения, принятых в данной эпохе и в данной социальной среде.

Мораль – это нормы и правила, предъявляемые человеку, осуществление которых носит добровольный характер.

Слово «этика» происходит от греческого «ethos», слово «мораль» - от латинского «mos». Смысл обоих слов – нрав, обычай. В отличие от простого обычая или традиции, нравственные нормы получают идейное обоснование в виде идеалов добра и зла, справедливости и т.п.

Этика – это философское учение, объектом изучения которого является мораль. Этика относится к древнейшим наукам.

Под этикой понимается совокупность норм, принципов, идеалов, а также форм практического поведения и механизмов, способствующих их передаче (ритуалы, обычаи, обряды, традиции и т.п.).

В этике можно выделить два рода проблем:

□ вопросы о том, как должен поступать человек;

□ теоретические вопросы о происхождении и сущности морали.

Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности.

Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу.

Профессиональная этика регулирует нравственные отношения людей в трудовой сфере. Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.

Профессиональная этика подразумевает безусловное выполнение требований нравственности, связанных со спецификой профессии (работы).

В повседневной деятельности профессиональная этика проявляется во владении своей профессией, тщательном и кропотливом выполнении возложенных обязанностей, чувстве коллегиальности - с одной стороны, и в выполнении общепринятых норм поведения при исполнении служебных обязанностей - от внешней опрятности и хорошего тона до общей культуры - с другой.

В более узком понимании профессиональная этика может рассматриваться как мораль ученого, педагога, врача, юриста, представителя любой другой профессии.

Главным в каждой профессии, а значит, основным элементом профессиональной этики является профессионализм.

Профессионализм - это, в первую очередь, знание предмета деятельности на основе образования, практики работы и неуклонного постоянного совершенствования и накопления новых знаний и навыков, анализа и применения лучшего опыта.

Профессиональная этика изучает:

- **отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;**
- **нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;**
- **взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;**
- **особенности профессионального воспитания.**

Основные нормы и принципы профессиональной этики

- **свою работу следует выполнять профессионально, строго в соответствии с возложенными полномочиями;**
- **в работе нельзя руководствоваться своими личными симпатиями и антипатиями, следует всегда соблюдать объективность;**
- **при работе с личными данными клиентов или других лиц, компаний всегда следует соблюдать строжайшую конфиденциальность;**
- **в своей работе нельзя допускать возникновения внеслужебных отношений с клиентами или коллегами, руководителями или подчиненными;**
- **следует соблюдать принцип коллегиальности и не обсуждать своих коллег или подчиненных в присутствии клиентов, партнеров или других лиц;**
- **нельзя допускать срыва уже принятого заказа через отказ от него в пользу другого (более выгодного) заказа;**
- **недопустима дискриминация клиентов, партнеров, коллег или подчиненных по гендерному, расовому, возрастному или какому-либо еще признаку.**

**Выделяются традиционные виды профессиональной этики,
такие, как**

□ педагогическая,

□ медицинская,

□ юридическая,

□ этика ученого,

□ актера,

□ художника и

сравнительно новые,

□ инженерная этика,

□ этика предпринимателя,

□ журналистская этика и т.д.

Основные виды профессиональной этики

Врачебная этика - ориентирована на здоровье человека, его сохранение и улучшение.

Педагогическая этика - рассматривает педагога как носителя глубоких и всесторонних знаний, требовательного и великодушного человека.

Этика ученого - предполагает социальную ответственность, гражданское мужество, добросовестность.

Творческая этика - ожидает от людей творческих профессий — актеров, художников, писателей — проповедования высших ценностей.

Инженерная этика - предполагает ответственность за изобретения — их безопасность, соблюдение авторских прав, неразглашение секретной информации.

Судебная этика - базируется на принципах гуманизма, верности духу и букве закона.

Деловая этика или предпринимательская этика - требует от бизнесмена осознания полезности труда, уважения законов, государственной власти, социального порядка, собственности, другой личности.

Журналист

- **Журналист распространяет и комментирует только ту информацию, в достоверности которой он убежден и источник которой ему хорошо известен, Он прилагает все силы к тому, чтобы избежать нанесения ущерба кому бы то ни было ее неполнотой или неточностью, намеренным сокрытием общественно значимой информации или распространением заведомо ложных сведений.**
- **При выполнении своих профессиональных обязанностей журналист не прибегает к незаконным и недостойным способам получения информации.**
- **Убедившись в том, что он опубликовал ложный или искаженный материал, журналист обязан исправить свою ошибку, используя те же полиграфические и (или) аудиовизуальные средства, которые были применены при публикации материала. При необходимости он должен принести извинения через свой орган печати.**
- **Журналист уважает честь и достоинство людей, которые становятся объектами его профессионального внимания.**



Юрист

- **Юрист должен уважительно относиться к клиенту.**
- **При оказании услуг юрист должен в первую очередь руководствоваться интересами клиента, при этом, однако, не ставя под угрозу иные свои профессиональные обязанности по отношению к применимому законодательству, правосудию или надлежащему оказанию услуг.**
- **Юрист должен приложить все разумные усилия, чтобы спор клиента был разрешен посредством внесудебного регулирования, не допуская при этом истечения сроков исковой давности и не лишая клиента возможности обращения в суд.**
- **Юристу не следует провоцировать начало судебного разбирательства, если существует возможность решить спор другими способами и если это отвечает интересам клиента.**



Врач

- **Врач обязан добросовестно выполнять весь комплекс лечебно-диагностических мероприятий независимо от пола, возраста, расовой и национальной принадлежности пациента, его социального статуса и материального положения, вероисповедания, политических взглядов больных людей, имеющих разную репутацию в обществе.**
- **Врач обязан оказать качественную, эффективную и безопасную медицинскую помощь. Он обязан учитывать преимущества, недостатки и последствия различных диагностических и лечебных методов. При отсутствии в лечебном учреждении необходимых условий и ресурсов врач обязан направить пациента в соответствующее медицинское учреждение.**
- **Врач обязан охранять честь и благородные традиции медицинского сообщества. Врачи должны относиться друг к другу с уважением и доброжелательно, быть готовыми бескорыстно передавать свой опыт и знания.**
- **Врач любой специальности, оказавшийся рядом с больным вне лечебного учреждения или пострадавшим, находящимся в тяжелом состоянии, должен оказать ему помощь или быть уверенным в том, что он ее получает.**



Культура профессионального поведения руководителя определяется общим уровнем его интеллекта, образования и воспитания, широтой эрудиции, обширностью интересов.

Нравственные принципы, на которых должны строиться взаимоотношения руководителя и подчиненного:

- ✓ **признание и защита прав и свобод человека и гражданина;**
 - ✓ **принцип гуманизма;**
 - ✓ **принцип справедливости;**
 - ✓ **принцип ответственности;**
 - ✓ **принцип законности.**

Нравственные нормы служебного поведения:

- единая мораль для всех;***
- единство слова и дела;***
- проявление внимания к подчиненным;***
- проявление максимума корректности, вежливости и тактичности.***

ЭТИКЕТ ЭТО:

- Заботливость
- Вежливость
- Честность
- Готовность помочь
- Оперативность
- Доступность
- Дружелюбие
- Знания
- Профессионализм



хорошие манеры

- это способ показать другим людям, что они
вам не безразличны

RusDemotivator.Ru

ИДЕОЛОГИЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ЭТИКЕТА

- Этикет – это то, что думают о нем ваши клиенты
- Обслуживание – это то, что думают о нем ваши клиенты
- Сервис – это то, что думают о нем ваши клиенты
- Качество – это то, что думают о нем клиенты

ОСНОВА КАЧЕСТВЕННОГО СЕРВИСА: ВОСЕМЬ ОТНОШЕНИЙ



Основные элементы профессионального этикета

□ Приветствия;

□ Представления;

□ Обращения;

□ Субординация.

Приветствие – это первая демонстрация вежливости.
«Доброе утро» принято говорить до 12.00 часов, **«Добрый день»** - до 18.00 часов, **«Добрый вечер»** -
после 18.00 часов.

Молодой человек первым приветствует женщин, старших по возрасту и по положению мужчин. Но руку первыми протягивают они.

Вошедший в помещение здоровается первым, будь-то мужчина или женщина.

При встрече людей равного статуса здоровается первым тот, кто хорошо воспитан.

При встрече двух пар (женщины справа от мужчин) первыми здороваются женщины, затем женщины - с мужчинами, в последнюю очередь – мужчины.

**Согласно правилам вежливости,
первым приветствует**

**мужчина – женщину;
младший – старшего;
проходящий – стоящего;
опаздывающий – ожидающего;
входящий – находящихся в помещении.**

Сейчас приветствие служит для установления контактов, знакомств. Раньше приветствовали только того, кто уже представлен.