ЭТИКА ПАРТНЕРСКИХ ОТНОШЕНИЙ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

Этика партнерских отношений – это этика взаимопомощи и взаимоуважения, учет интересов общего дела, взаимных потребностей и запросов участников.

В процессе деятельности в сфере социально-культурного сервиса и туризма общение сотрудников происходит на следующих уровнях:

- общение с потребителем (клиентом, гостем, посетителем);
- общение с руководителями;
- общение равных по должности;
- общение руководителей с подчиненными.

Важную роль в установлении партнерских отношений играют:

- подчинение общения установленным правилам и ограничениям (регламент);
- речевой и деловой этикет;
- соблюдение принципа эффективного слушания.

Особенности партнерских отношений в сфере социально-культурного сервиса и туризма

Для качественной и эффективной деятельности сотрудники должны владеть основами психолого-педагогических знаний .

Контроль соблюдения правил обслуживания

Стимулирование высокое качество обслуживания

Не допуск конфликтных ситуаций между сотрудниками и клиентами

Сотрудники сферы социально-культурного сервиса и туризма должны соблюдать:

Построение отношений с клиентами и партнерами

Принципы клиенториентированного подхода:

- • ориентация не на получение максимальной выгоды от клиента, а на решение его проблем;
- • индивидуализация обслуживания клиентов;
- • активность обратной связи;
- • установление долгосрочных отношений, основанных на взаимодоверии;
- • большой вклад в решение проблем клиента.