

ТЕМА 3. БІЗНЕС-ЕТИКА І ПСИХОЛОГІЯ.

Поняття:

- ✓ *бізнес-етика і психологія: загальні поняття*
- ✓ *методи психології*
- ✓ *бізнес-етика і психологія в галузі обслуговування*

В етиці визначені вищі моральні цінності – це життя, свобода, повага честі та гідності кожної особи.

Саме ці вищі моральні цінності роблять повсякденне життя людини духовно насиченим. Етика у вивченні поведінки людей, їх спонукань і мотивів тісно пов'язана з психологією.

Психологія досліджує залежність психічних явищ від об'єктивних умов життя і діяльності людини: формування характеру, наполегливості, працелюбства, сумлінного ставлення до навчання.

Вивчає також психічні процеси в єдності з процесами нервово-фізіологічними, що є основою відображуваної діяльності мозку. Знаходити психологічно правильне рішення людям у різних професійних ситуаціях дозволяють знання основних психологічних закономірностей.

Ці знання допомагають не тільки впливати на інших людей, а й розвивати в собі ті якості, які необхідні для діяльності в сфері гостинності.

Професійна психологія.

Методи психології придатні для застосування у професійній психології зокрема в сфері обслуговування. Основними методами психології є спостереження і експеримент.

Використовують і окремі методи: метод бесіди, анкетний метод, аналіз процесів діяльності, тестовий метод та деякі інші.

Спостереження. За допомогою спостереження можна досконало вивчити особливості та закономірності психічних проявів людини, зокрема пам'ять, увагу, швидкість мислення, характер, здібності, настрої. Цей метод

зручний для застосування, оскільки вивчення зовнішніх проявів психіки людини відбувається в природних життєвих умовах.

Спостереження має бути цілеспрямованим, проводиться за певного схемою, систематичним і тактовним.

Експеримент. У психології застосовують два види експерименту: лабораторний та природний.

В умовах підприємства харчування придатний лише природний. Він поєднує в собі позитивні сторони методу спостереження і лабораторного експерименту.

Такою обстановкою, навмисне створеною для вивчення психічної діяльності випробовуваних, можуть бути спеціально організовані навчання в умовах бенкетного або навчальної торгової зали.

За допомогою цих умов доволіно викликають і вивчають ті чи інші процеси (пам'ять, увагу, мислення, мову) або індивідуальні особливості людини (інтереси, характер, темперамент).

Про психічне життя і особливості людини можна судити також за продуктами її діяльності, тобто за такими матеріалами, як малюнки, письмові твори (вірші, проза), технічні вироби.

Дуже важливо навчитися аналізувати прояви поведінки, манеру одягатися, говорити, рухатися.

Для обслуговуючого персоналу дуже важливо навчитися такого допоміжного прийому, як самоспостереження. Людина сама спостерігає у себе перебіг тих чи інших психічних процесів, веде щоденник, перечитує його час від часу і робить певні висновки.

Це допомагає уникати помилок у роботі, збагачує досвідом, який позитивно впливає на подальшу працю.

Людина, під час надання послуг, має справу не тільки з машинами, виробничими процесами, ресурсами тощо, але перебуває в постійній комунікації: керує підлеглими або ж сама виконує вказівки керівництва, спілкується з колегами із приводу виробництва або із приводу неформальних

ситуацій, радиться з фахівцями, веде переговори з партнерами, обслуговує споживачів тощо.

Від того, наскільки грамотно він це робить, залежить ефективність його роботи, успіх справи в цілому, а виходить, і його матеріальне благополуччя й емоційна задоволеність.

Фахівець із сервісу повинен опиратися у своїй діяльності на знання, зокрема, на знання загальнолюдських потреб. В основі будь-якої дії людини лежить яесь бажання, прагнення, незадоволена потреба, якість цієї потреби мотивує (спонукає) його до певної форми поведінки. Спеціаліст по сервісу 24 повинен виявити і задовольнити цю потребу. В результаті цього виникають ділові контакти, які носять морально-психологічний характер. Етика сервісу – це система еталонних трудових норм, високих духовних цінностей і етики поведіння, принципи якої погоджуються як з національними традиціями країни, так і з сучасними вимогами світових стандартів, свідча про якісне обслуговування споживачів.

Етику і психологію об'єднує те, що обидві науки вивчають людську поведінку і причини, що зумовили цю поведінку.

Різниця – в тому, що об'єктом психології є психічні процеси, що протікають на рівні вищої нервової діяльності і які спонукають індивіда до цієї чи іншої діяльності, а також специфічні властивості особистості і типи нервової системи, які проявляються в безпосередній діяльності людини.

Етика ж розглядає діяльність (вчинки і поведінку) людини з точки зору того, чи відповідає вона чи не відповідає традиційним моральним вимогам, нормам поведінки, прийнятим в певних професійних групах; розглядає моральні якості окремої людини, які також виявляються в його безпосередньої діяльності.

Знання психології сприяє лояльному управлінню етичності поведінки працівників сфери гостинності і переважно використовується в двох напрямках: → прогнозування поведінки осіб, що беруть участь в діловому спілкуванні, в разі, коли їх власні етичні правила не суперечать професійним

і загальнолюдським; — мотивація поведінки і забезпечення впливу на поведінку осіб, які беруть участь в діловому спілкуванні, в разі, коли їх власні уявлення про етичність і розумність деформовані.