

Федеральное агентство морского и речного транспорта
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

«Государственный университет морского и речного флота
имени адмирала С.О. Макарова»

Правила
профессионального общения работников и обучающихся при
личном взаимодействии

Санкт-Петербург
2023

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 2 из 6
	Правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении	Версия:	1

СТРАНИЦА СТАТУСА ДОКУМЕНТА

Приложение № 6

к приказу ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»
от 13. 07. 2023 № 819

Система менеджмента качества	
Правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении	Вводится впервые
	Дата введения - в соответствии с приказом

Настоящее правила разработаны согласно стандарту «Государство для людей» и является документом системы менеджмента качества ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова». Документ содержит правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении.

Контроль документа	Руководитель структурного подразделения
Руководитель разработки	Начальник службы качества Тарануха С.Н.
Исполнитель	Харичева О.С.

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 3 из 6
	Правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении	Версия:	1

Оглавление

Лист ознакомления	3
Лист учета экземпляров	3
Лист учета корректуры	3
I. Общие положения	4
II. Основные правила профессионального взаимодействия	4
III. Этические нормы профессионального взаимодействия с клиентом при личном общении	4
IV. Порядок профессионального взаимодействия работников при личном общении с клиентом	5
V. Порядок действий работника университета при возникновении конфликтной ситуации	6

Лист ознакомления

№	Должность	Ф.И.О.	Дата	Подпись
1				
2				
3				
4				
5				
6				

Лист учета экземпляров

Место хранения корректируемых экземпляров	№ экземпляра
Служба качества	2

Место хранения некорректируемого экземпляра	№ экземпляра
Общий отдел	1
Корпоративный портал	

Лист учета корректуры

№	Номер страницы	Номер пункта	Изменение (проверка)	Дата внесения корректуры (проверки)	Утверждение корректуры (Ф.И.О. / Подпись)

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 4 из 6
	Правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении	Версия:	1

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила профессионального взаимодействия обучающихся и работников при личном общении (далее – Правила) устанавливают нормы взаимодействия с внутренними и внешними клиентами ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова» (далее – университет) при очном взаимодействии.

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Международным Стандартом ISO 9001:2015;
- Стандартом «Государство для людей»;
- Стандартом для внутреннего клиента;
- Руководством по качеству;
- Кодексом этики и служебного поведения работников.

1.3. Настоящий порядок распространяется на все структурные подразделения университета.

1.4. Клиентами университета (структурного подразделения) являются обучающиеся университета (студенты, курсанты, учащиеся, аспиранты, слушатели, экстерны и другие категории лиц, обучающихся по основным и дополнительным образовательным программам университета, на курсах по подготовке к поступлению в университет, в аспирантуре, в структурных подразделениях повышения квалификации и переподготовки), законные представители обучающихся (родители, опекуны).

1.5. Работники университета не являются его клиентами, при этом на них распространяются принципы клиентоцентричного подхода университета.

1.6. Университет обеспечивает клиентам доступ в структурные подразделения университета для получения услуг.

1.7. При работе с клиентами работники университета должны придерживаться Кодекса этики и служебного поведения работников.

II. Основные правила профессионального взаимодействия

2.1. При работе с клиентом работник университета должен быть вежливым и демонстрировать доброжелательность по отношению к клиенту.

2.2. На вопросы клиентов необходимо отвечать доступно, сведя до минимума использование узкопрофессиональных терминов.

2.3. Логика разговора должна быть выстроена с использованием техники активного слушания: использование наводящих вопросов клиенту для подробного выяснения его потребностей.

2.4. Необходимо представлять клиенту только достоверную информацию.

2.5. Работник университета должен быть пунктуальным и подготовленным к вероятным вопросам клиента.

2.6. У ведущего прием работника университета должен быть оперативный доступ к необходимым материалам и информационным системам, необходимым для ответа на запрос клиента.

III. Этические нормы профессионального взаимодействия с клиентом при личном общении

Работникам университета при личном взаимодействии с клиентами:

3.1. Не допускается находиться на рабочем месте с признаками респираторной инфекции.

3.2. В адрес клиента не допускаются любого вида высказывания дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности,

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 5 из 6
	Правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении	Версия:	1

языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений.

3.3. При общении с клиентом не допускается грубость, проявление пренебрежительного тона, заносчивость, предвзятые замечания, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений.

3.4. При общении с клиентом не допускается использование угроз, оскорбительных выражений или реплик, препятствующих нормальному общению.

3.5. Не допускается обсуждать коллег, руководство других посетителей во время беседы с клиентом.

3.6. Не допускается при клиенте комментировать проблемы, возникшие во время работы по вине коллег (другого структурного подразделения).

3.7. Не допускается при клиенте отвлекаться на разговор по телефону, не относящемуся к теме обращения клиента.

3.8. При работе с недовольным клиентом необходимо демонстрировать доброжелательность, не принимать на свой счет его агрессию, помнить о том, что она направлена на ситуацию.

IV. Порядок профессионального взаимодействия работников при личном общении с клиентом

4.1. Работнику при очном взаимодействии с клиентом следует:

- поприветствовать клиента, либо ответить на приветствие;
- подтвердить (назвать) свое имя, должность;
- предложить клиенту расположиться в зоне приема;
- в начале разговора попросить клиента представиться,
- проявлять вежливость, внимательность, тактичность, доброжелательность, объективность, желание помочь клиенту;
- выслушивать клиента и уяснить суть изложенной проблемы, задавать уточняющие вопросы в корректной форме;
- во время взаимодействия с клиентом использовать информацию (письменный запрос, заявления, справки и т.д.), ранее представленную клиентом, а также заранее подготовленную информацию для личного взаимодействия в ответ на ранее полученный запрос (ведомости, журналы, рапорты и т.д.);
- разъяснять при необходимости требования действующего законодательства по рассматриваемому вопросу;
- выслушивать объяснения или вопросы клиента внимательно, не перебивая говорящего, проявляя доброжелательность и уважение к собеседнику;
- информировать клиента о порядке и сроках исполнения запроса, а также обжалования принятого решения;
- если требуется, спокойно, без раздражения повторить и разъяснить смысл сказанного;
- при необходимости работник университета может запросить представить дополнительную информацию из других структурных подразделений и/или пришедшего клиента;
- излагать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного или двоякого понимания;
- постараться решить вопрос, с которым обратился клиент, во время личного визита;

	ФГБОУ ВО «ГУМРФ имени адмирала С.О. Макарова»		Стр. 6 из 6
	Правила профессионального взаимодействия работников и обучающихся при личном общении	Версия:	1

– при невозможности решения вопроса во время личного визита, назначить время для повторной встречи, или предложить переслать информацию о решении вопроса на электронную почту клиента в оговоренный срок, но не превышающий срока, установленного соответствующим локальным актом;

– при завершении общения с клиентом подвести итог беседы и удостовериться, что у клиента не осталось вопросов, и вся информация понята правильно;

– относиться почтительно к людям преклонного возраста, инвалидам, оказывать им необходимую помощь.

V. Порядок действий работника университета при возникновении конфликтной ситуации

5.1. При общении с клиентом работник университета должен проявлять выдержку и быть готовым к неадекватному поведению с его стороны и проявлению агрессии.

5.2. Независимо от эмоционального состояния клиента работник университета должен сохранять доброжелательность в общении. Запрещается повышать тон и отвечать на агрессию.

5.3. В конфликтной ситуации важно дать клиенту полностью изложить свою позицию.

5.4. В конфликтной ситуации важно поддерживать диалог с клиентом, при этом стараясь сохранить конструктивный характер дискуссии.

5.5. Не допускается вступать в спор с клиентом и вовлекать в дискуссию присутствующих коллег.

5.6. Если клиент ведет себя агрессивно, позволяет грубые и нецензурные высказывания в адрес работника университета, категорически не участвует в диалоге, работник университета вправе отказать ему в дальнейшей работе, пригласив для разъяснения и устранения конфликтной ситуации руководителя структурного подразделения.

5.7. Отказ в дальнейшей работе, несмотря на сложность и двусмысленность ситуации, должен быть выполнен в корректной форме.

Исключение составляют ситуации, в которых со стороны клиента в адрес работника университета исходят прямые угрозы жизни и здоровью. При возникновении вышеуказанной ситуации, работник университета должен обратиться к работникам управления безопасности, вневедомственной охраны, к сотрудникам полиции.

5.8. Вне зависимости от итога дискуссии, работнику университета необходимо ставить в известность руководителя о возникшей конфликтной ситуации, о предпринятых действиях.

5.9. Все конфликтные ситуации должны анализироваться для дальнейшего предупреждения возникновения конфликтов по аналогичным обращениям.