



УТВЕРЖДЕН
приказом ГБУЗ «Детский
санаторий «Голубая волна»
от 25.10.2019 № 200-н

СТАНДАРТ
корпоративной этики и служебного поведения
сотрудников государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Детский санаторий «Голубая волна» министерства здравоохранения
Краснодарского края

1. Общие положения

Уникальность нашего местоположения, разнообразие наших услуг и высокий профессионализм работников Санатория – это основные составляющие работы нашего учреждения. Получатели услуг (далее – гости) должны испытывать удовлетворение от теплого отношения и гостеприимства, доброжелательности и профессионализма сотрудников.

Каждый работник Санатория разделяет ответственность и обязанность за удовлетворение потребностей гостя и качественное получение услуг.

1.1. Стандарт корпоративной этики и служебного поведения сотрудников государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Детский санаторий «Голубая волна» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее — Стандарт) является сводом этических и нравственных норм и правил поведения, принимаемых и разделяемых каждым сотрудником ГБУЗ «Детский санаторий «Голубая волна» (далее – Санаторий), независимо от уровня занимаемой им должности. Каждый сотрудник Санатория принимает на себя обязательство в ходе своей деятельности руководствоваться положениями данного Стандарта.

1.2. Основная цель Стандарта - определение и закрепление стандартов деятельности Санатория и поведения его сотрудников, направленных на повышение престижа, прибыльности, успешности и эффективности Санатория, а также на повышение уровня внутрикорпоративной жизни сотрудников и установление правил и этических норм служебного поведения.

1.3. Персонал и руководители всех подразделений Санатория не вправе принимать решения или осуществлять какие-либо действия, которые идут вразрез с корпоративными ценностями и могут нанести ущерб деловой репутации и интересам Санатория.

1.4. Поступая на работу в Санаторий, каждый сотрудник знакомится с текстом настоящего Стандарта, принимает и разделяет его принципы, осознает их обязательный характер в рамках своей профессиональной деятельности.

1.5. Правом внесения предложений об изменении, уточнении или расширении норм Стандарта обладает каждый сотрудник Санатория.

2. Основные стандарты обслуживания

Главная задача любого сотрудника – работать с эффективной отдачей, так как результат оказания услуг является продуктом коллективного труда и зависит от вклада каждого сотрудника и общей слаженности всех подразделений.

Все сотрудники санатория обязаны:

2.1. При общении с гостями быть вежливыми, заботливыми и доброжелательными:

2.1.1. Улыбаться при общении с гостями, следить за своей осанкой;

- 2.1.2. При общении смотреть гостю в глаза;
- 2.1.3. При встрече с гостем приветствовать его первым. Приветствуя, говорить: «Доброе утро (день, вечер)!» «Добро пожаловать!», «Чем могу Вам помочь?»
- 2.1.4. Обращаться к гостю по имени, когда это возможно;
- 2.1.5. Говорить внятно и отчётливо;
- 2.1.6. Уделять гостю все свое внимание целиком, дать ему почувствовать, что Вы по-настоящему хотите помочь.
- 2.2. **Понимать и предвосхищать желания и потребности наших гостей:**
 - 2.2.1. Чтобы выяснить желание гостя, необходимо внимательно выслушать его просьбы, обратить внимание на эмоциональное состояние. Не бояться задавать вопросы, чтобы удостовериться, что просьба понята правильно;
 - 2.2.2. Предлагать, советовать гостям услуги или то, что что было бы им полезно и приятно.
- 2.3. **Проявлять заботу и внимание:**
 - 2.3.1. Уметь устанавливать личностный контакт с гостем, что даст возможность почувствовать заботу и внимание.
 - 2.4. Проявлять личную ответственность перед гостем:
 - 2.4.1. Быстро и четко реагировать на просьбу гостя;
 - 2.4.2. Незамедлительно оказывать любую помощь гостям;
 - 2.4.3. Если Вы начали обслуживать гостя, обязательно доведите дело до конца.
 - 2.4.4. Всегда выполняйте обещания, будьте последовательными.
 - 2.4.5. Если Вы говорите гостю, что собираетесь для него что-либо сделать, то обязательно проинформируйте его, сколько времени это займет;
 - 2.4.6. Назовите гостю Ваше имя, чтобы он точно знал, что именно Вы несете личную ответственность за выполнение его просьбы;
 - 2.4.7. Обязательно поинтересуйтесь у гостя, насколько хорошо его обслужили;
 - 2.4.8. Если гость обратился к Вам с вопросом, в котором Вы не компетентны, направьте или свяжите его с соответствующей службой или конкретным руководителем. Если это невозможно сделать, запишите имя гостя, номер его комнаты или телефона и немедленно примите меры для решения его вопроса.
 - 2.5. **Пользоваться стандартами телефонного этикета:**
 - 2.5.1. Когда звонит телефон, трубку нужно снять до третьего звонка;
 - 2.5.2. Разговаривать по телефону необходимо дружелюбным, вежливым тоном;
 - 2.5.3. Начинать разговор нужно с приветствия: «Доброе утро (день или вечер)!», или «Здравствуйте» и обязательно представиться (назвать свои фамилию, имя, отчество и должность. Если звонок городского соединения, от Вас должны услышать наименование Санатория: «Детский санаторий «Голубая волна»»;

2.5.4. После приветствия собеседника внимательно, не перебивая, его выслушать и предоставить грамотную, развернутую информацию по интересующему вопросу;

2.5.5. Если сотрудник по каким-либо причинам не владеет запрашиваемой информацией, следует переадресовать собеседника на другой номер телефона, нажав * # добавочный номер # (или взять контактный телефон собеседника и его данные и перезвонить, после уточнения информации);

2.5.6. Не допускать входящие телефонные звонки без ответа. Отслеживать получение результата собеседником. Отвечать только на поставленный вопрос, не углубляясь в обсуждения.

2.5.7. Сведения о состоянии здоровья ребенка предоставляет только дежурный врач;

2.5.8. Заканчивая разговор, обязательно поблагодарите за звонок и попрощайтесь;

2.5.9. Общее правило: первым заканчивает разговор тот, кто позвонил;

2.5.10. Улыбайтесь, когда отвечаете по телефону. Даже не видя Вашу улыбку, звонящий человек, почувствует, что Вы искренне радуетесь его звонку;

2.5.11. Если телефон прервется по каким-либо техническим причинам, снова позвонить должен тот, кто звонил первый раз.

2.6. Быть членом единой команды профессионалов и гордиться своим Санаторием:

2.6.1. Всегда отзывайтесь положительно о нашем Санатории, как на рабочем месте, так и за его пределами, всегда отзывайтесь о нем хорошо, никаких отрицательных замечаний и заявлений;

2.6.2. Создавайте доброжелательную рабочую обстановку в коллективе, покажите, что Вы уважаете своих коллег и Санаторий, где Вы работаете;

2.6.3. Избегайте конфликтов в коллективе, учитесь доверять коллегам и докажите, что Вам также можно доверять;

2.6.4. Будьте компетентными и профессиональными; всегда интересуйтесь историей своего Санатория, его целями и задачами;

2.6.5. Владейте полным объемом информации, чтобы всегда достойно отвечать на вопросы гостя.

2.7. Немедленно извещайте своего руководителя о всех беспорядках, несчастных случаях, случаях порчи имущества.

2.8. Охрана собственности и территории Санатория является обязанностью каждого работника

2.8.1. Экономия электроэнергии, правильное и бережное использование оборудования и материальных ценностей Санатория является обязанностью каждого работника.

3. Стандарт внешнего вида сотрудников

Необходимо тщательно следить за внешностью, чистотой и опрятностью одежды, так как сотрудник Санатория – это его лицо. Профессиональный внешний вид сотрудника – важная составляющая сервиса, предоставляемого гостям Санатория, знак внимательного отношения к коллегам.

3.1. Прическа:

Волосы должны быть чистыми, аккуратно подстриженными, причесанными, прическа женщины должна быть компактной.

Мужчины должны быть выбритыми, усы, борода, бакенбарды аккуратно подстрижены;

3.2. Макияж:

Макияж должен быть подобран со вкусом, неприметный.

Нет следует пользоваться духами или туалетной водой с резким запахом.

3.3. Украшения:

Для всех сотрудников Компании пирсинг на лице и обилие украшений являются недопустимыми.

Мужчинам ношение серег в рабочее время на территории Санатория запрещено.

Женщинам рекомендуется подбирать украшения, отвечающие принципам красоты, хорошего вкуса и делового стиля.

3.4. Обувь:

Обувь должна быть закрытой и сочетаться с одеждой, для женщин допускается ношение босоножек с закрытым носком. В жаркое время года (при температуре воздуха выше 23 градусов) женщинам допускается надевать открытую обувь. Ношение спортивной, пляжной обуви, сотрудникам административно-управленческого персонала запрещено. Ношение тапочек на территории Санатория для всех сотрудников в рабочее время запрещено.

Для женщин рекомендуются туфли с высотой каблука не более 5 см. В холодное время года в помещениях Санатория необходимо переобуваться.

Обувь сотрудников должна быть чистой и ухоженной.

3.5. Одежда:

Сотрудникам, которым выдана униформа, должны носить ее в рабочее время в полном комплекте. Форменная одежда должна быть чистой и отутюженной.

Сотрудники, которым не выдается форменная одежда, должны выглядеть скромно и по-деловому. Женщинам рекомендуется носить костюмы (платья) делового стиля, разрешаются брюки. Не разрешается носить спортивную одежду, лосины, леггинсы, шорты.

Мужчинам предпочтительно носить одежду делового стиля.

3.6. Именной знак, бейджи:

Именной знак, бейдж необходимо носить в рабочее время, чтобы коллеги и гости Санатория могли обратиться по имени. Бейдж с фамилией, именем, отчеством (при наличии) и должностью носят на левой стороне. В случае утери бейджа, необходимо немедленно сообщить своему руководителю.

4. Конфиденциальная информация

4.1. Любая информация, кроме общедоступной, которая известна сотруднику по роду работы, является конфиденциальной и не подлежит разглашению, в том числе и другим сотрудникам, которым она не нужна для исполнения ими своих служебных обязанностей.

4.2. Конфиденциальная информация, доступная одному подразделению, ни при каких обстоятельствах не может быть передана в другое, за исключением случаев, когда это диктуется технологией совершения соответствующих операций либо, когда это происходит с санкции руководителя данного подразделения.

4.3. При поступлении на работу в Санаторий сотрудник принимает на себя правовые и этические обязательства не разглашать конфиденциальную и представляющую коммерческую тайну информацию в период работы в Санатории и после ухода из нее.

4.4. Сотрудникам Санатория запрещается разглашать любые сведения о работе Санатории, её клиентах и поставщиках, за исключением информации, содержащейся в рекламных, информационных и других изданиях предназначенных для массовой аудитории.

4.5. В свою очередь, Санаторий не может просить от сотрудников раскрытия конфиденциальной информации, к которой они имели доступ, работая в других организациях.

5. Политическая и общественная деятельность

Санаторий не поддерживает какие-либо политические партии и движения. Сотрудники Санатория, участвующие в деятельности политических партий, могут действовать исключительно в свободное время и только как частные лица, а не как представители Санатория.

6. Получение подарков и услуг при выполнении служебных обязанностей

В целях противодействия коррупции сотрудникам Санатория не рекомендуется:

получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждение от физических и юридических лиц.

Получение денег в качестве подарка в любом виде строго запрещено вне зависимости от суммы.

Необходимо уведомлять работодателя обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть

для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо за ее подразделениями благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Заместитель главного врача
по административно-хозяйственным
вопросам



А.А. Бахалова