



Профессиональная этика и деловой этикет. Корпоративный кодекс

2014 г.



Профессиональная этика. Деловой этикет



Муниципальный служащий – лицо не только Администрации, но и города, государства, нации.

Этические нормы делового общения и правила организационной культуры определяют положительный образ не только отдельно взятого муниципального служащего, но и учреждения в целом.

От каждого из вас, от уровня развития вашей внутренней культуры, от внешнего облика, от манеры поведения зависит целостное представление населения об Администрации города.

*«Мы живем среди людей.
Впечатление о нас складывается
в любом случае, хотим мы этого или
нет. Благоприятное впечатление
сопутствует успеху»
П. Карден*



Нормативно-правовая база

Указ Президента РФ от 12.08.2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»

Этический Кодекс государственного служащего Российской Федерации

Федеральный закон от 02.03.2007 г. № 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»

Федеральный закон от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в российской Федерации»

Кодекс служебного поведения муниципального служащего





Основные термины

Протокол (от греч. Protokollon – первый лист) – совокупность правил, условностей, регулирующих процесс международного и делового общения

Этикет (от франц. Etiquette – ярлык, этикетка) – форма, манера поведения, правила учтивости и вежливости, принятые в том или ином обществе

Дресс-код (от англ. Dress – одежда) – прописанные требования к сотрудникам, регламентирующие их выбор одежды)

Имидж (от англ. Image – образ) – сформировавшийся образ делового человека (учреждения, организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих



Этика. Деловой этикет

Этика - система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

Служебная этика – совокупность наиболее общих норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной, производственной и служебной деятельности.

«Давайте людям почувствовать их значимость и делайте это искренне»
ДЕЙЛ КОРНЕГИ

Этический режим муниципальных служащих – система обязательных к исполнению морально-нравственных норм, принятых для осуществления эффективных служебных коммуникаций

Основные функции делового этикета

Информационная функция

Функция стандартизации моделей индивидуального и группового поведения

Функция социального контроля и социального влияния

Функция создания психологического контроля



Принципы и ценности служебной этики

Приоритет общественного блага

Честность

Беспристрастность

Ответственность

Уважительность

Отзывчивость

Открытость

Инициативность

Эффективность

Результативность



Требования служебной этики

Правила этикетного поведения одинаковы для мужчин и женщин (в деловой среде обращаемся друг к другу исходя из статуса, а не гендера).

К человеку следует относиться с одинаковой учтивостью и уважением, соблюдать максимальную доброжелательность, подчеркивая это словами, улыбкой, манерами.

**Корректность
межличностных
отношений**

**Сбережение
материальных
ресурсов**

Дисциплинированность



Служебный этикет

Этикет – совокупность правил поведения, в которых в различных формах проявляется отношение человека к другим людям



Служебный этикет

Вербальный

Невербальный

Этикетная проксемика

Этикетная атрибутика

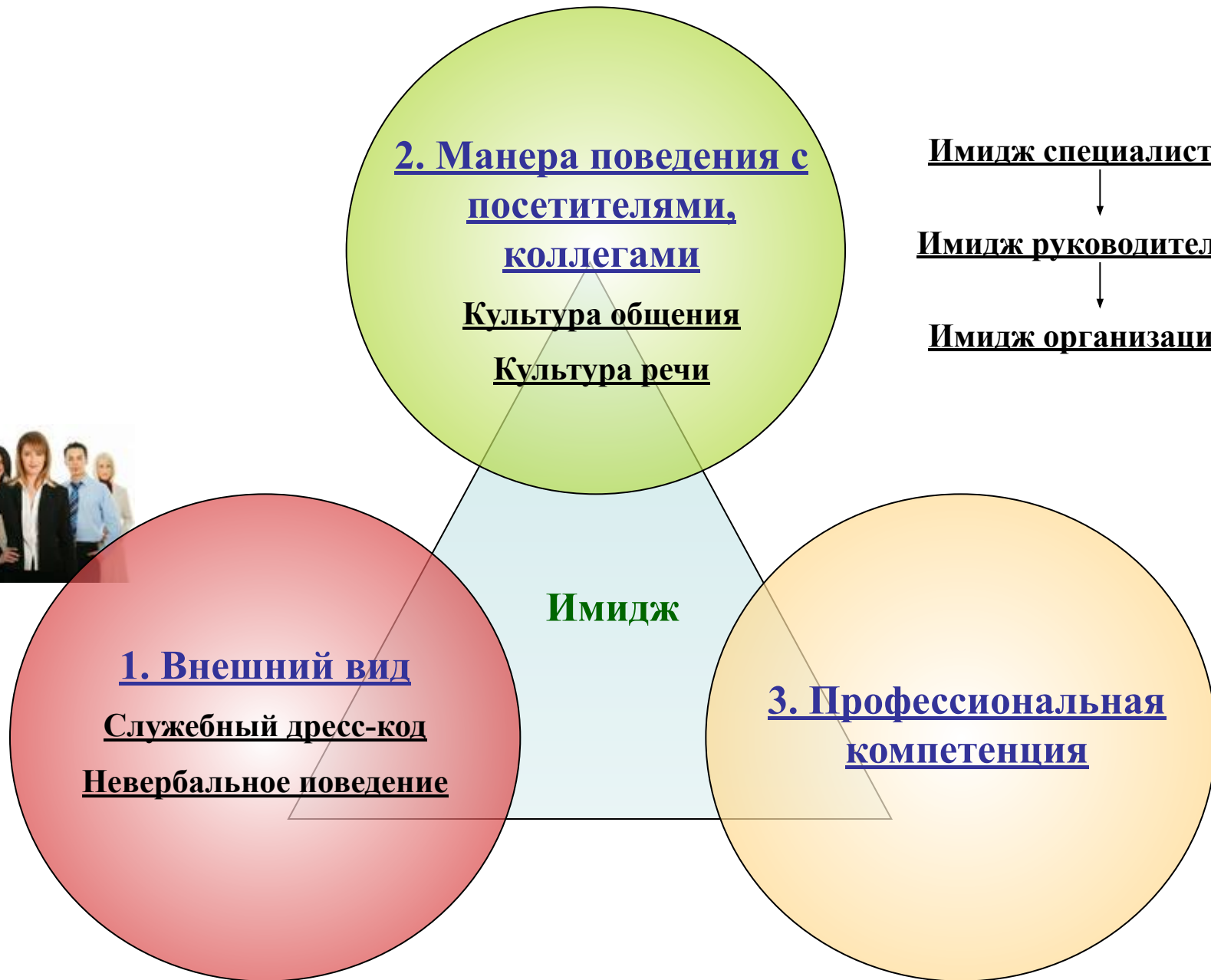
Словесные формулы обращения, приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, предложения и пр. Манера разговаривать. Искусство вести беседу.

Жесты приветствия, прощания согласия отрицания, удивления. Мимика, улыбка, направление взгляда.

Организация пространства: взаимное расположение собеседников в пространстве, выбор определенной дистанции

Служебный дресс-код, аксессуары, украшения, головной убор, подарки, цветы, визитные карточки.

Имидж специалиста Администрации





Внешний вид. Служебный дресс-код

Дресс-код - регламент в одежде, информирующий о принадлежности человека к той или иной профессиональной или социальной группе, кругу общения.

Одежда



- ✓ Одежда красивая, удобная, чистая, выглаженная.
- ✓ Блуза классического покроя.
- ✓ Рукав длинный, на три четверти, короткий. Не допускаются блузы без рукавов, на бретелях, футболки, джемпера, кофты; блузы из прозрачных тканей.
- ✓ Юбка, брюки классического покроя. Линия талии на естественном уровне. Недопустимы кожаные юбки, сарафаны, брюки.
- ✓ Абсолютно запрещен самодельный трикотаж.
- ✓ Длина юбки средняя, исключаются слишком узкие короткие, а также длинные струящиеся юбки.
- ✓ В любую погоду женщина на работе должна быть в чулках или колготах (цвет – натуральный). Колготы с блеском искажают форму ног.
- ✓ В гардеробе должны быть как минимум 2-3 блузки, 2 юбки, брюки. Менять туалет желательно ежедневно.



Служебный дресс-код для мужчин

Независимо о ситуации всегда уместны темный шерстяной костюм, светлая рубашка из хлопка, темный матовый галстук и черные туфли.



Правила ношения костюма

1. Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Надев костюм, не берите сумку спортивного типа.
2. Если надели костюм, всегда надевайте галстук.
3. Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Рубашка с коротким рукавом и галстук несовместимы.
4. Затяжной конец галстука не должен выступать из-за его лицевой части.
5. В завязанном состоянии галстук должен касаться пряжки ремня. Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки.
6. Брюки должны прикрывать носки, а носки должны быть длинными.
7. Цвет носков подбирают к брюкам и ботинкам (на один тон светлее или темнее брюк).
8. Наиболее распространенные цвета темно-синий, темно-серый. Не надевайте темные или пестрые сорочки. Галстук не слишком яркий, без броских узоров.
9. Брюки и пиджак могут быть разного цвета.
10. Пиджак на работе может снимать начальник в присутствии подчиненных либо сотрудники равные между собой по чину.
11. Запрещено расстегивать пиджак в официальных или чем-либо значимых ситуациях.
12. Чем наряднее костюм, тем тоньше должна быть подошва обуви.



Внешний вид. Манера поведения

Внешний вид. Невербальное поведение

- ✓ Мимика, взгляд (улыбка, прямой взгляд, доброжелательное выражение лица)
- ✓ Позы (открытые)
- ✓ Такесика (не допускаются: резкие движения, движения большой амплитуды, неритуализированные прикосновения)

Манера поведения с посетителями, коллегами

Культура общения

- ✓ Вежливость и доброжелательность
- ✓ Тактичность и корректность
- ✓ Спокойствие и выдержка
- ✓ Отсутствие высокомерия, грубости
- ✓ Отсутствие двусмысленных выражений
- ✓ Отсутствие командного и поучительного тона, ироничных, невежливых замечаний

Культура речи

- Краткость, ясность изложения мысли
- Правильное произношение
- Понятность речи
- Отсутствие сленговых выражений



Корпоративный кодекс

Кодекс служебного поведения муниципального служащего устанавливает этические нормы и правила профессионального поведения муниципальных служащих в целях достойного исполнения ими своих должностных обязанностей на высоком профессиональном уровне.

Необходимость соблюдения Кодекса – одно из условий трудового договора с муниципальным служащим.

За нарушение норм Кодекса муниципальный служащий несет ответственность в соответствии с законодательством о муниципальной службе.

Основные принципы поведения муниципальных служащих: приоритет прав и свобод человека и гражданина; служение государству и обществу; соблюдение законности; лояльность; политическая нейтральность; соблюдение общих нравственных принципов; профессиональное исполнение должностных обязанностей; взаимодействие с коллегами; недопущение конфликта интересов.



***Благодарим за
внимание!***