

Филиал ОАО «РЖД»
Московская железная дорога
Московский учебный центр профессиональных квалификаций
Калужское подразделение

**УЧЕБНО – МЕДИЧЕСКИЙ КОМПЛЕКС
ПО ПРЕДМЕТУ «ОСНОВЫ РОССИЙСКОГО
ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА»**

Калуга
2016 - 2017



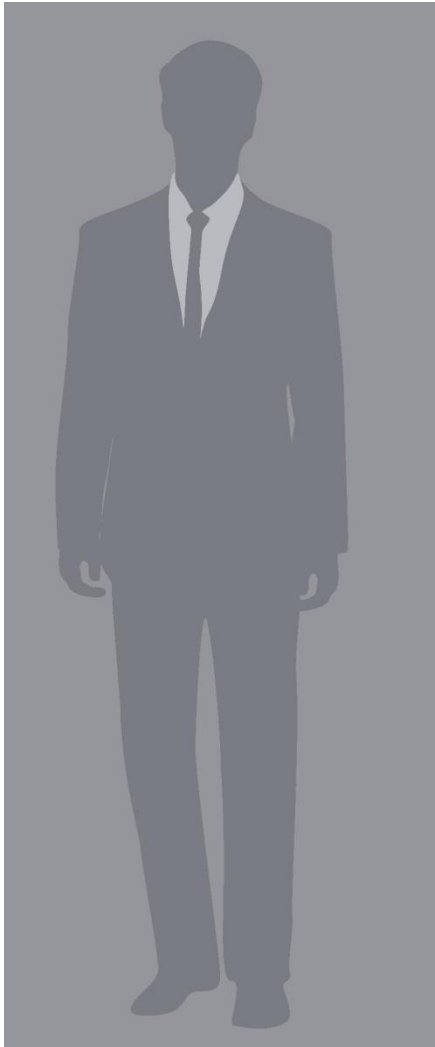
Основы российского законодательства

Тема 8. Этика деловых отношений. Кодекс деловой этики ОАО «РЖД».

Жуковский И.В. преподаватель Калужского подразделения
Московского учебного центра профессиональных квалификаций



Навыки делового общения. Навыки клиенто-ориентированного поведения.
Этикетные нормы поведения.



КОДЕКС ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ ОАО "РЖД"

**утвержден
решением совета директоров ОАО
«РЖД» от 30 марта 2015 г., протокол
N 3**

**устанавливает корпоративные нормы и правила
служебного поведения, обязательные всех
работников ОАО "РЖД"**

**определяет отношения ОАО "РЖД" с акционером,
органами государственной власти, юридическими
и физическими лицами**

**25
частей**

**123
пункта**

Навыки делового общения. Навыки клиенто-ориентированного поведения. Этикетные нормы поведения.



Деловое общение предполагает взаимное уважение деловых партнеров и коллег. Поэтому принятое в деловой обстановке обращение на «Вы» — свидетельство культуры и знания делового этикета. Обращение на «Вы» не зависит от статуса делового партнера или сотрудника компании. Оно распространяется на всех — руководителя и подчиненного, человека старшего и младшего возраста, женщину и мужчину, клиента и сотрудника.

Обстановка официальности предъявляет требования повышенной вежливости, уважительности к собеседнику, какое бы положение он ни занимал. Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения, поэтому независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника обращаться к нему необходимо на «Вы». Официальная обстановка всегда требует двустороннего «Вы-общения».

Грубым нарушением норм делового этикета является одностороннее обращение на «ты», в том числе сочетаемое с обращением по имени-отчеству. Например: «Иван Петрович, ты не сдал работу!»

Навыки делового общения. Навыки клиенто-ориентированного поведения.
Этикетные нормы поведения.



профессиональная этика –
часть этической практики,
направленная на
регулирование
деятельности
профессиональных
сообществ и их участников
в целях воспроизводства
профессиональной
деятельности

Основными этическими принципами в ОАО "РЖД»

ставить на первое место человека

работать на совесть

воспринимать себя частью целого

быть лидером

опираться на мастерство

гордиться званием работника ОАО "РЖД"

стремиться к новому

принимать взвешенные решения

соблюдать коммерческие интересы ОАО "РЖД"

ориентироваться на результат



свод норм, следуя которым работники ОАО "РЖД" реализуют на практике требования корпоративных компетенций

Профессиональная этика. Жесты и телодвижения.



*
При общении
не кладите руки
в карманы



*
При общении
не размахивайте
руками

Профессиональная этика. Жесты и телодвижения.



*
*При общении
руки держите на столе,
не подпирайте голову рукой*



*
*Не рекомендуется
подходить вплотную,
усаживаться рядом,
облокачиваться
на стол руководителя
или обходить его так,
чтобы оказаться
в непосредственной
близости
от руководителя*

Профессиональная этика. Дистанция при общении.

дружеская



официальная



менее 50 см



Профессиональная этика. Деловая одежда.



Для рядовых сотрудников ношение костюма необязательно, если они не участвуют в совещаниях и прочих официальных мероприятиях. Допустимо приходить на работу в рубашке и джемпере в комплекте с брюками классического покроя. Трикотажная одежда должна быть из плотного качественного материала и не должна сильно обтягивать торс.

Для мужчин правила ношения костюма достаточно строги, регламентированы как этикетом, так и эстетическими, традиционно сложившимися требованиями.

Профессиональная этика. Этикет телефонных деловых коммуникаций.

*
*Ведя телефонный
разговор, не отвлекай-
тесь, не говорите
с коллегами*



Профессиональная этика. Этикет телефонных деловых коммуникаций.

*
*Во время телефонного
разговора не пейте,
не жуйте и не курите.
Это слышно
собеседнику*



Профессиональная этика. Этикет телефонных деловых коммуникаций.



** Фотографирование, видеосъемка и запись на диктофон с мобильного телефона без согласия запрещены*

- Во время ответственных переговоров руководителям рекомендуется включать переадресацию звонков с мобильных телефонов на телефоны помощника или секретаря.
- Согласно корпоративным требованиям, служебный мобильный телефон сотрудника компании всегда должен быть на связи.
- При езде в служебном автомобиле не рекомендуется отвлекать водителя от обстановки на дороге громкими телефонными переговорами.

Конфликтные ситуации: способы их разрешения. Организация эффективного делового взаимодействия.

Виды конфликтов

Внутриличностные

Внутри
одного
человека

Межличностные

Между
отдельными
людьми

Социальные

Между группами
людей

Конфликтные ситуации: способы их разрешения. Организация эффективного делового взаимодействия.

ВИДЫ КОНФЛИКТОВ В ОРГАНИЗАЦИИ

ВНУТРЕННИЕ КОНФЛИКТЫ

ВНЕШНИЕ КОНФЛИКТЫ

ПОНЯТИЕ ТРУДОВОГО КОНФЛИКТА

Трудовой конфликт – вид социального конфликта, объектом которого являются трудовые отношения и условия их обеспечения

В И Д Ы

Межгрупповой - например, конфликт между совладельцами предприятий

Межиндивидуальный - расхождение личных целей сотрудников

Внутригрупповой - между соперничающими сотрудниками внутри подразделения или между руководителями подразделений по вопросу “Кто важнее в иерархии отдела или предприятия?”

Имидж и бренд компании. Корпоративные компетенции. Организация и культура обслуживания. Культура общения.

Мастерство —

первая ценность нашей компании. Мы хотим делать свою работу на самом высоком профессиональном уровне. Для реализации этой ценности от каждого из нас требуются компетентность и клиентоориентированность.

Целостность —

вторая ценность. Воплощение этой ценности на практике невозможно без корпоративности и ответственности, нацеленности каждого из нас на качество и безопасность.

Обновление —

третья ценность. Развитие и обновление компании, использование новых возможностей требует креативности и лидерства от работающих в ней людей.



МОДЕЛЬ КОРПОРАТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

5K+L

Ценности бренда	Модель корпоративных компетенций 5K+L
МАСТЕРСТВО	КОМПЕТЕНТНОСТЬ
	КЛИЕНТООРИЕНТИРОВАННОСТЬ
ЦЕЛОСТНОСТЬ	КОРПОРАТИВНОСТЬ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ
	КАЧЕСТВО И БЕЗОПАСНОСТЬ
ОБНОВЛЕНИЕ	КРЕАТИВНОСТЬ И ИННОВАЦИОННОСТЬ
	ЛИДЕРСТВО



Взаимная ответственность ОАО «РЖД» и его работников.

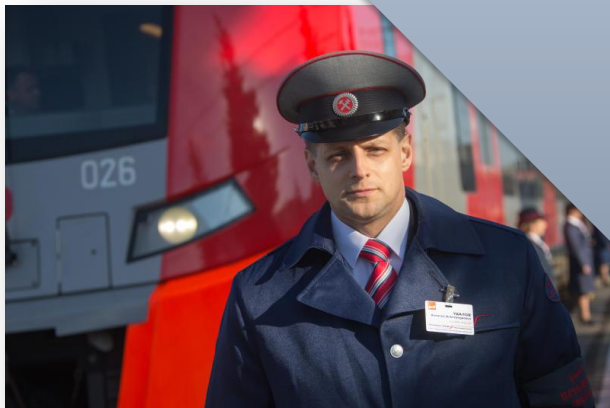
**работники
разделяют
общие
ценности**



**осознанно и
добросовестно
выполняют свои
обязательства по
отношению друг к
другу**

**ОАО "РЖД" строит отношения с
работниками на основе
взаимного уважения и
исполнения взаимных
обязательств**

**Каждый работник ОАО
"РЖД" участвует в
поддержании
положительного имиджа
компании и укрепляет ее
репутацию, соблюдая
принципы корпоративной
культуры.**



наша репутация - это клиентоориентированность, а также порядочное, внимательное и заботливое отношение к людям на работе и вне ее

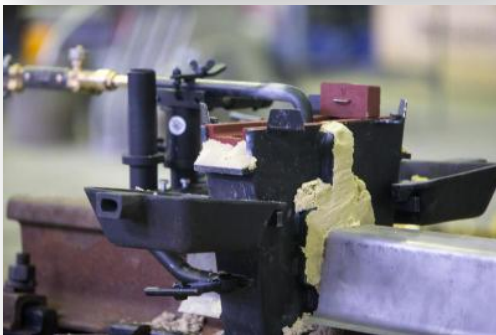
**это верность высоким моральным и профессиональным ориентирам
всегда и везде**



Это стиль жизни и поведения, затрагивающий в том числе и деловое поведение работников, а также стиль в одежде

Общие принципы поведения работников и должностных лиц. Соблюдение конфиденциальности и коммерческих интересов.

общими принципами поведения работников ОАО "РЖД" являются



честность, порядочность, вежливость и корректность в отношениях между коллегами по работе, создание атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества

Общие принципы поведения работников и должностных лиц. Соблюдение конфиденциальности и коммерческих интересов.

общими принципами поведения работников ОАО "РЖД" являются



**пунктуальность, четкое и
своевременное
выполнение взятых на
себя обязательств,
самодисциплина,
организованность**

Общие принципы поведения работников и должностных лиц. Соблюдение конфиденциальности и коммерческих интересов.

общими принципами поведения работников ОАО "РЖД" являются



обмен опытом и информацией, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата, работа в команде

Общие принципы поведения работников и должностных лиц. Соблюдение конфиденциальности и коммерческих интересов.

общими принципами поведения работников ОАО "РЖД" являются



рациональное использование своего рабочего времени и времени коллег по работе

приверженность культуре неприятия коррупции

