



# ***Профессиональная этика и деловой этикет. Корпоративный кодекс***

2016 г.

# Профессиональная этика. Деловой этикет



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

# 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.

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

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

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

## Основные функции делового этикета

Информационная функция

Функция социального контроля и социального влияния

Функция стандартизации моделей индивидуального и группового поведения

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

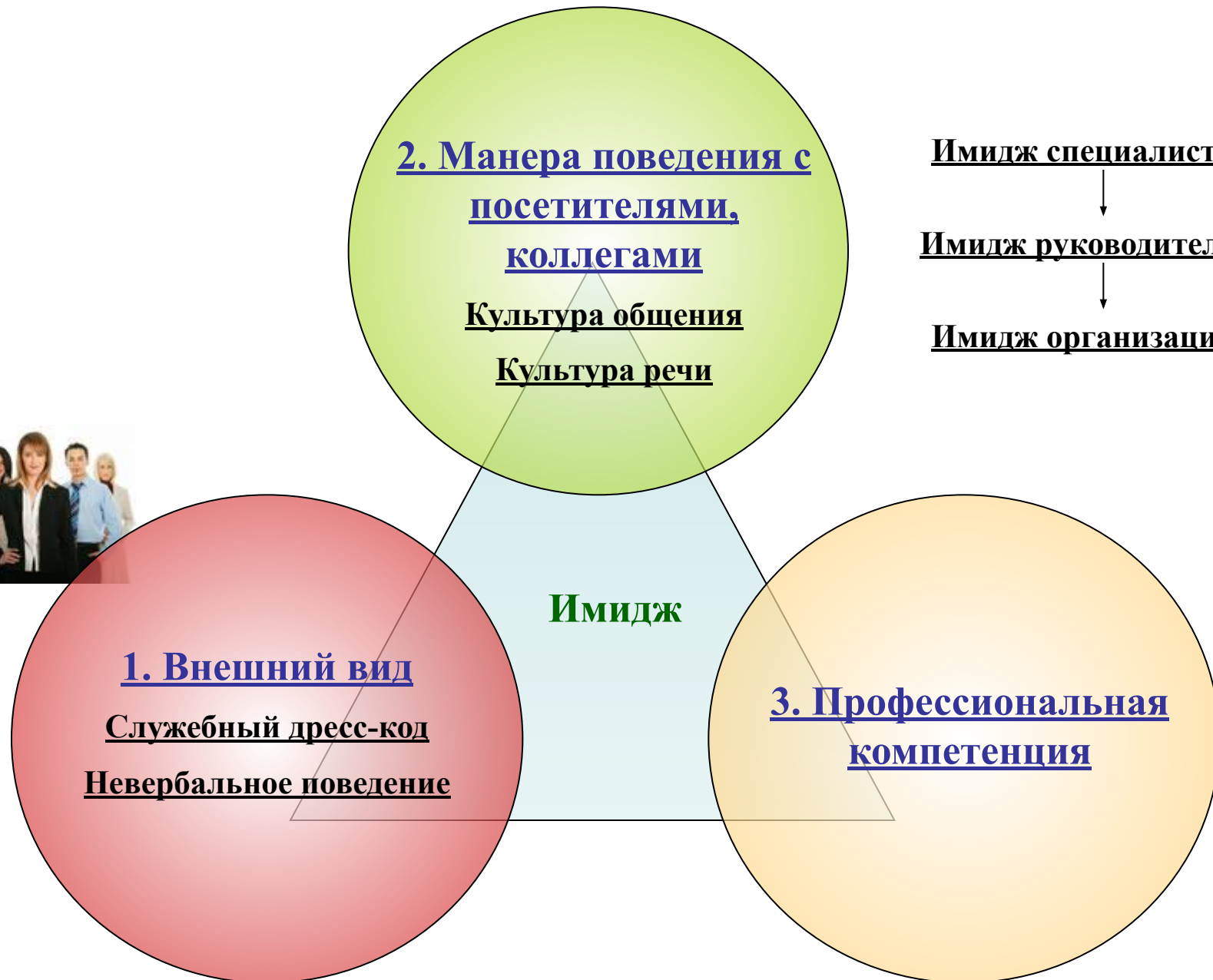
Словесные формулы обращения, приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, предложения и пр. Манера разговаривать. Искусство вести беседу.

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