Администрация города Шахты

Управление муниципальной службы

Профессиональная этика и деловой этикет. Корпоративный кодекс

2010 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

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

Этические нормы делового общения и правила организационной культуры предопределяют 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.

Нормативно-правовая база

Кодекс служебного поведе

Основные термины

Имидж (от англ.

Этика. Деловой этикет

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

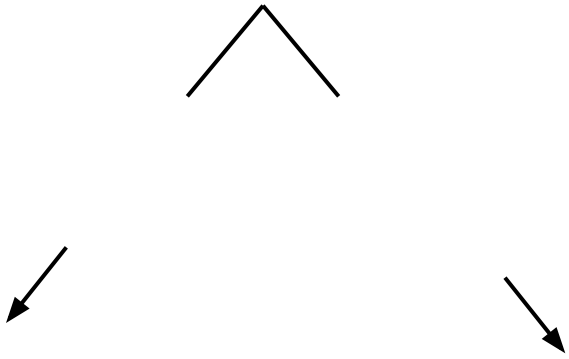
«Давайте людям почувствовать их значимость и сделайте это искренне»
ДЕЙЛ КОРНЕГИ

Функция создани

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



Принципы и ценности служебной этики

Честность

Результативность

Уважительность

Отзывчивость

Открытость

Инициативность

Эффективность

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.

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

Имидж специалиста

↓

Имидж руководителя

↓

Имидж организации

Имидж

2. Манера поведения с посетителями, коллегами

Культура общения

Культура речи

1. Внешний вид

Служебный дресс-код

Невербальное поведение

3. Профессиональная компетенция

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

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

Манера поведени

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

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

Основные принци

Благодарим за внимание!