



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 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.



Кодекс служебного поведе





Основные термины

Имидж (от англ.)



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.

Функция создания

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

Основные функции делового этикета



«...говорить их
...искренне»
ЙЛ КОРНЕГИ

Принципы и ценности служебной этики



Результативность

Честность

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.

**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

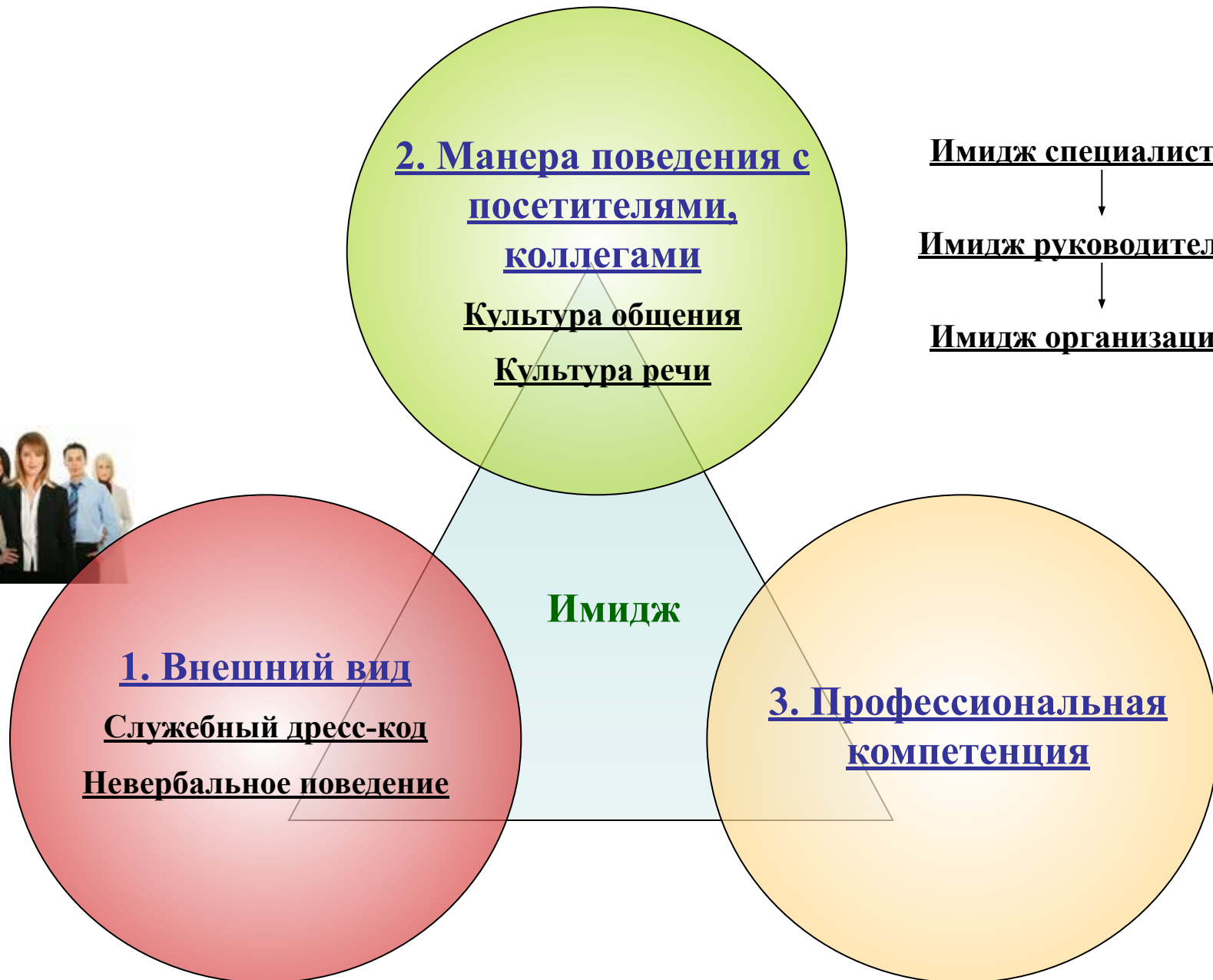
Словесные формулы обращения, приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, предложения и пр. Манера разговаривать. Искусство вести беседу.

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



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 поведения

- ✓ 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 принципы



Администрация города Шахты
Управление муниципальной службы

***Благодарим за
внимание!***