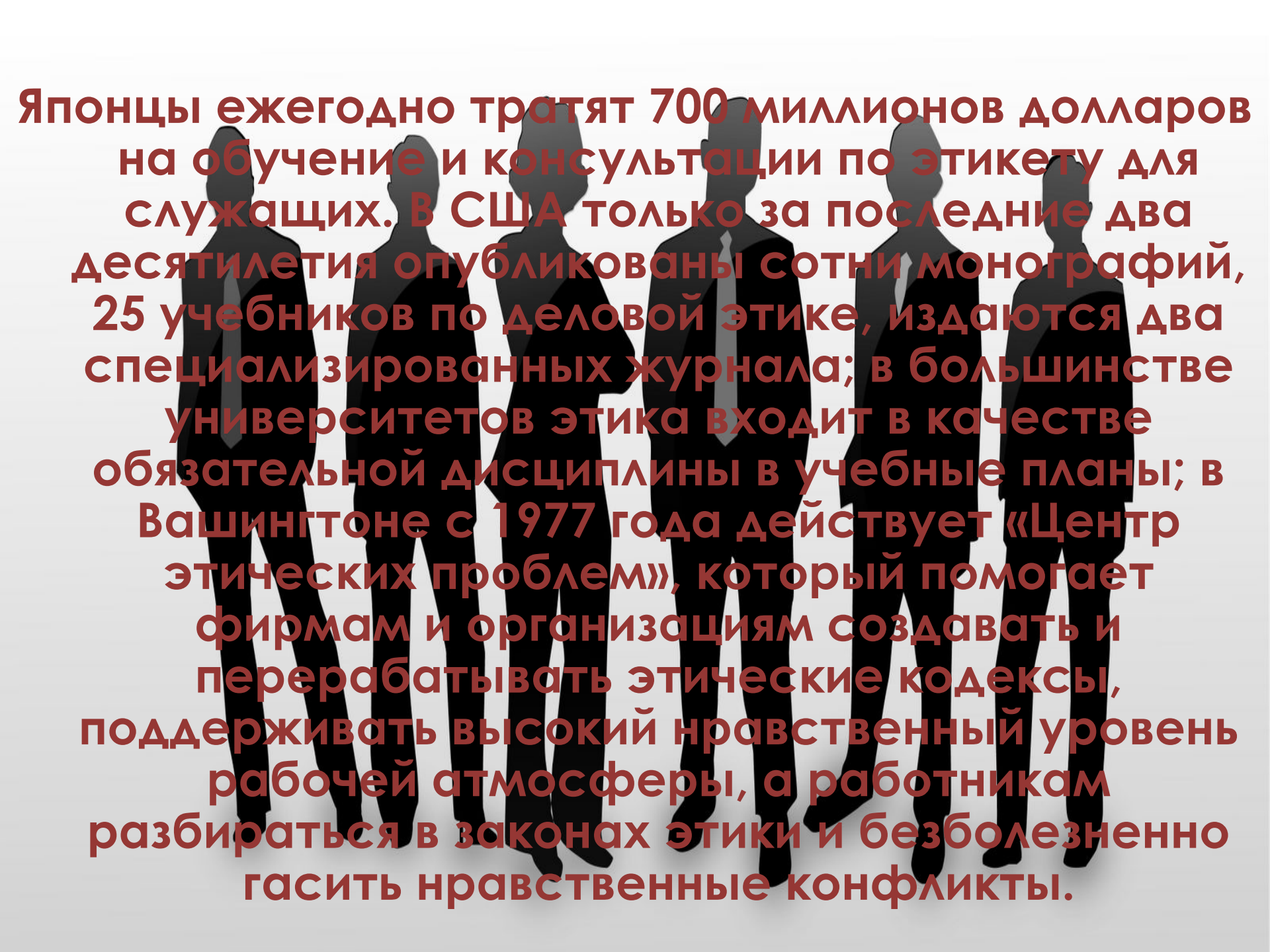
Этикет государственного служащего

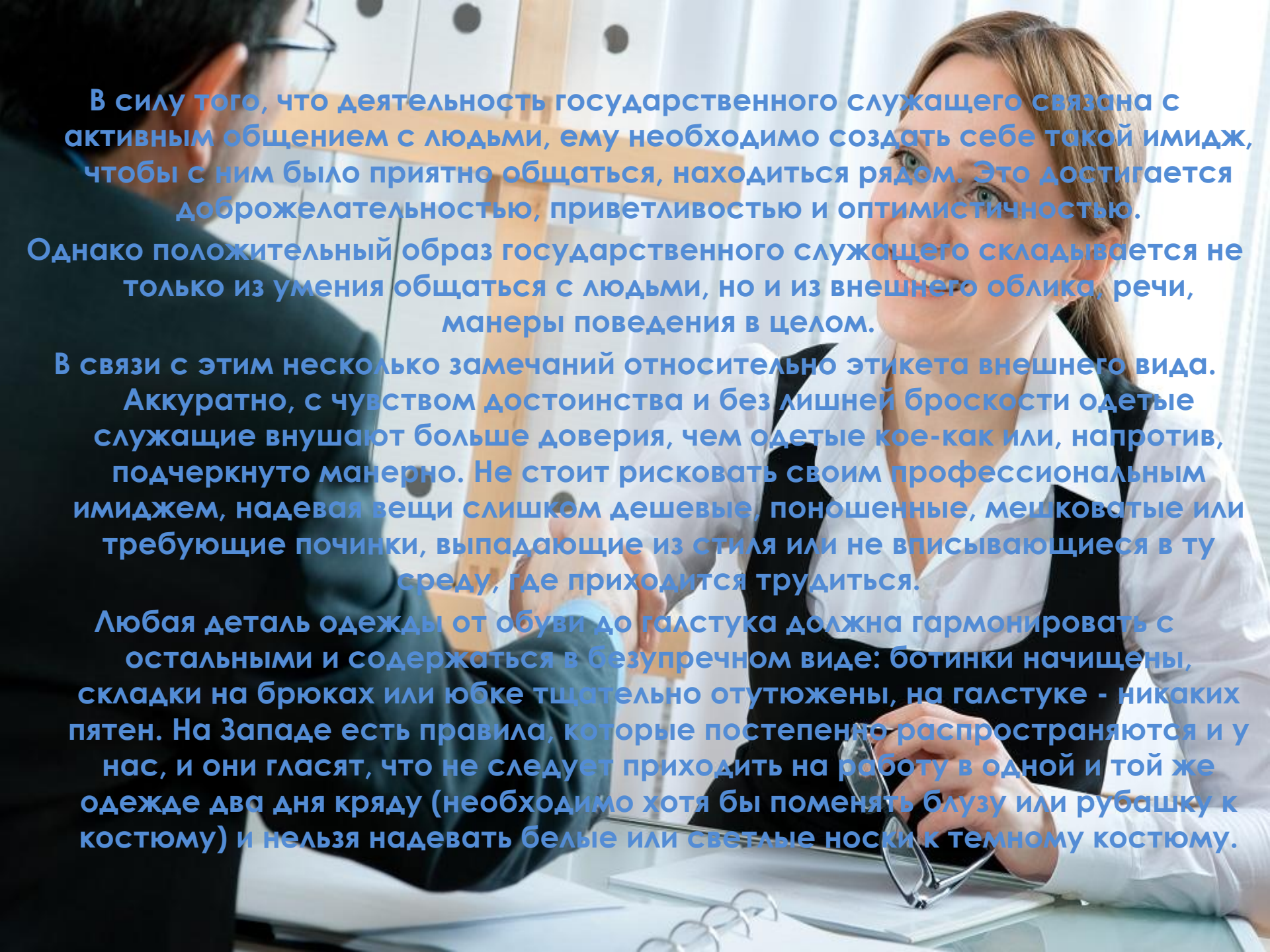
Выполнил
студент группы
ТМДк-217
Горохова
Кристина
Дмитриевна

Введение

Этикет представляет собой условный язык, с помощью которого можно оценивать человека, судить об уровне его культуры, нравственности, интеллекте уже по тому, как он входит, как здоровается, каким тоном говорит, какие первые слова произносит. Овладение этикетом способно помочь преуспеть в деле и, наоборот, пренебрежение им вполне может разрушить карьеру. От каждого служащего все чаще требуется, чтобы он достойно представлял лицо своей организации. На смену расхлябанности 60-70-х и даже 80-х годов сейчас приходит степенность, строгость и забота о внешних деталях.



Японцы ежегодно тратят 700 миллионов долларов на обучение и консультации по этикету для служащих. В США только за последние два десятилетия опубликованы сотни монографий, 25 учебников по деловой этике, издаются два специализированных журнала; в большинстве университетов этика входит в качестве обязательной дисциплины в учебные планы; в Вашингтоне с 1977 года действует «Центр этических проблем», который помогает фирмам и организациям создавать и перерабатывать этические кодексы, поддерживать высокий нравственный уровень рабочей атмосферы, а работникам разбираться в законах этики и безболезненно гасить нравственные конфликты.

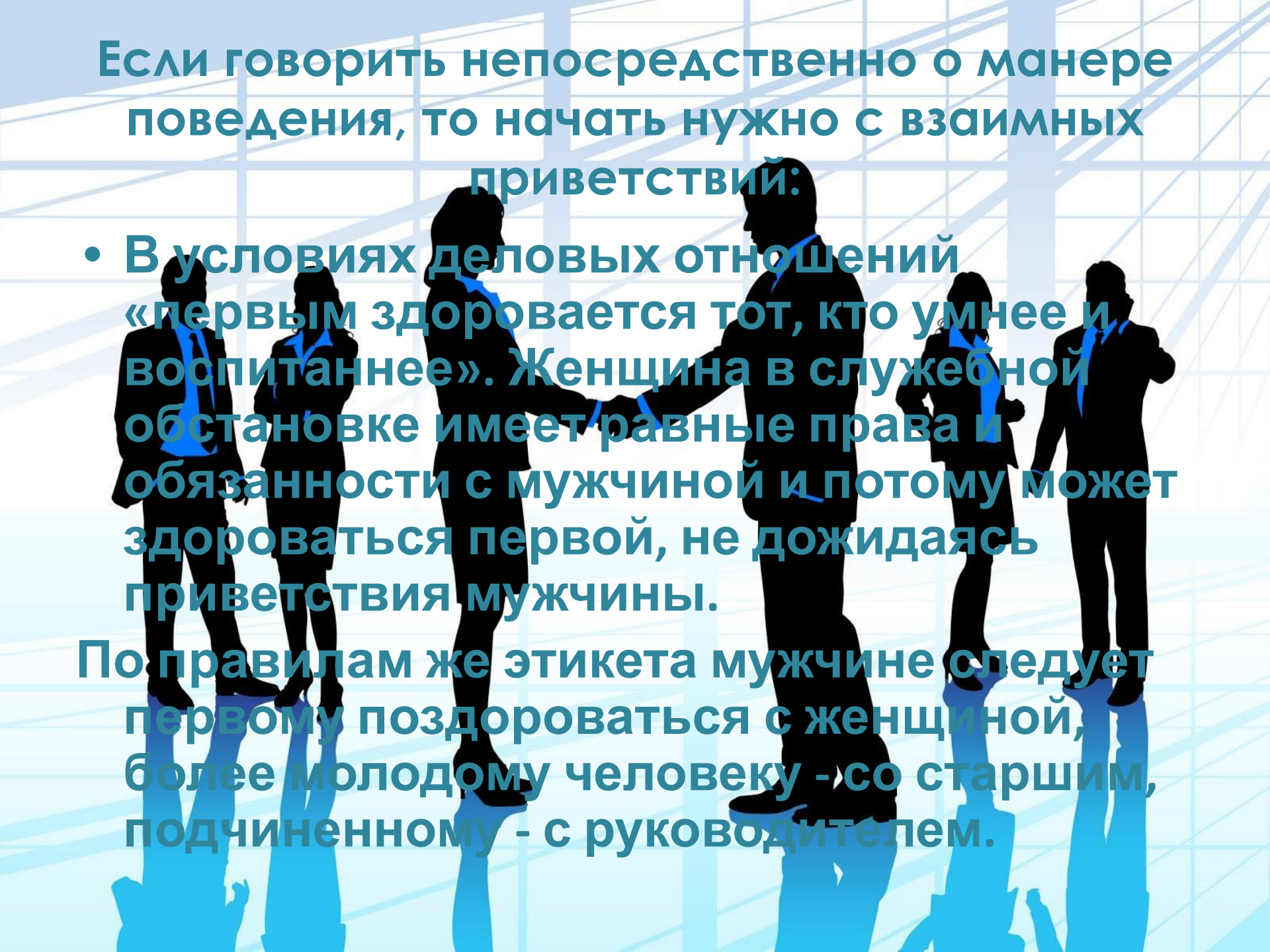


В силу того, что деятельность государственного служащего связана с активным общением с людьми, ему необходимо создать себе такой имидж, чтобы с ним было приятно общаться, находиться рядом. Это достигается доброжелательностью, приветливостью и оптимистичностью.

Однако положительный образ государственного служащего складывается не только из умения общаться с людьми, но и из внешнего облика, речи, манеры поведения в целом.

В связи с этим несколько замечаний относительно этикета внешнего вида. Аккуратно, с чувством достоинства и без лишней броскости одетые служащие внушают больше доверия, чем одетые кое-как или, напротив, подчеркнуто манерно. Не стоит рисковать своим профессиональным имиджем, надевая вещи слишком дешевые, поношенные, мешковатые или требующие починки, выпадающие из стиля или не вписывающиеся в ту среду, где приходится трудиться.

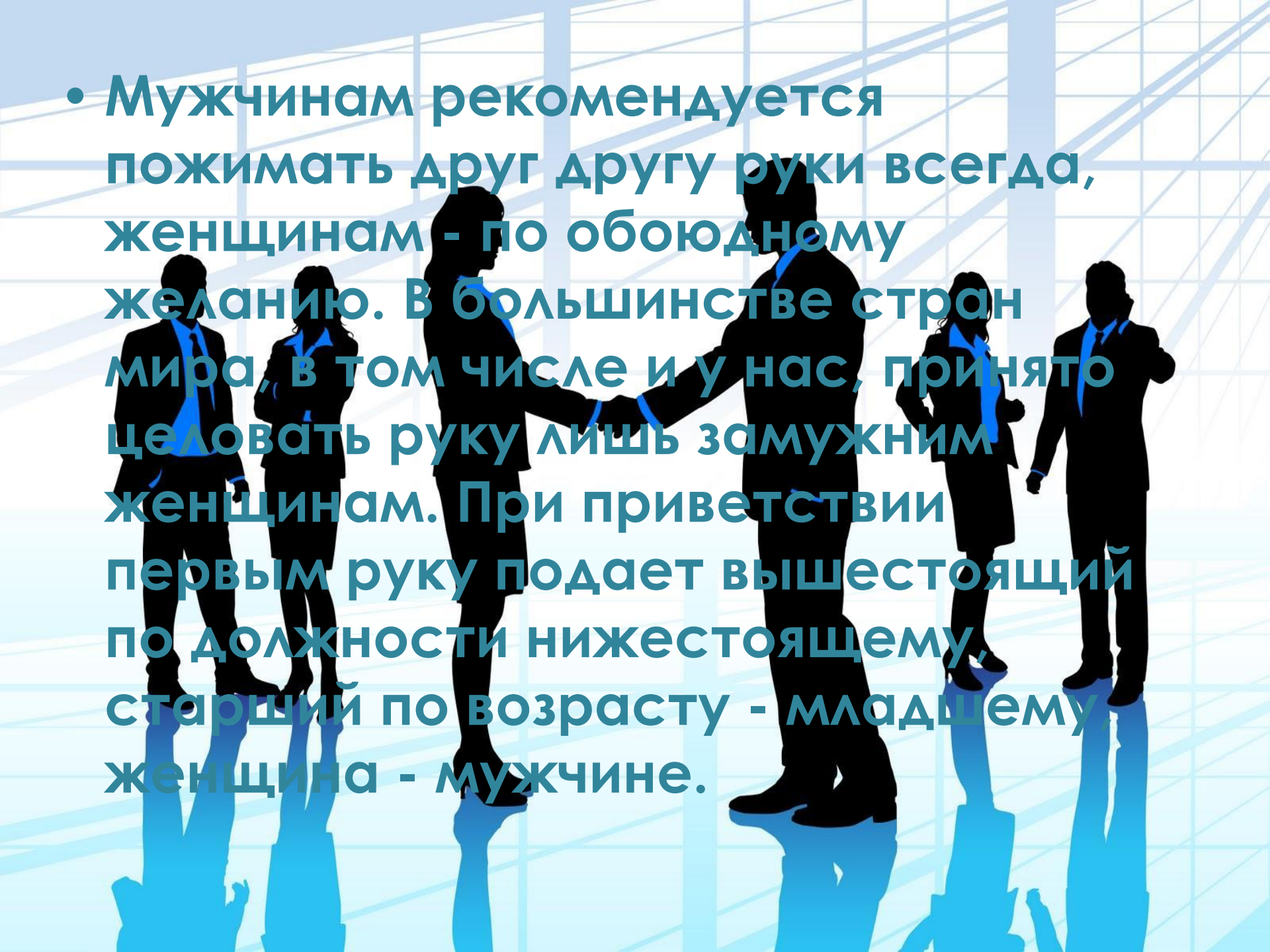
Любая деталь одежды от обуви до галстука должна гармонировать с остальными и содержаться в безупречном виде: ботинки начищены, складки на брюках или юбке тщательно отутюжены, на галстуке - никаких пятен. На Западе есть правила, которые постепенно распространяются и у нас, и они гласят, что не следует приходить на работу в одной и той же одежде два дня кряду (необходимо хотя бы поменять блузу или рубашку к костюму) и нельзя надевать белые или светлые носки к темному костюму.



Если говорить непосредственно о манере поведения, то начать нужно с взаимных приветствий:

- В условиях деловых отношений «первым здоровается тот, кто умнее и воспитаннее». Женщина в служебной обстановке имеет равные права и обязанности с мужчиной и потому может здороваться первой, не дожидаясь приветствия мужчины.

По правилам же этикета мужчине следует первому поздороваться с женщиной, более молодому человеку - со старшим, подчиненному - с руководителем.



- Мужчинам рекомендуется пожимать друг другу руки всегда, женщинам - по обоюдному желанию. В большинстве стран мира, в том числе и у нас, принято целовать руку лишь замужним женщинам. При приветствии первым руку подает вышестоящий по должности нижестоящему, старший по возрасту - младшему, женщина - мужчине.

Как поступить, если в группе встретившихся коллег вы знаете только одного из них?

- В первую очередь, здороваетесь со знакомым, независимо от того, есть ли в его окружении люди преклонного возраста, женщины. После того, как вас представят , с остальными.

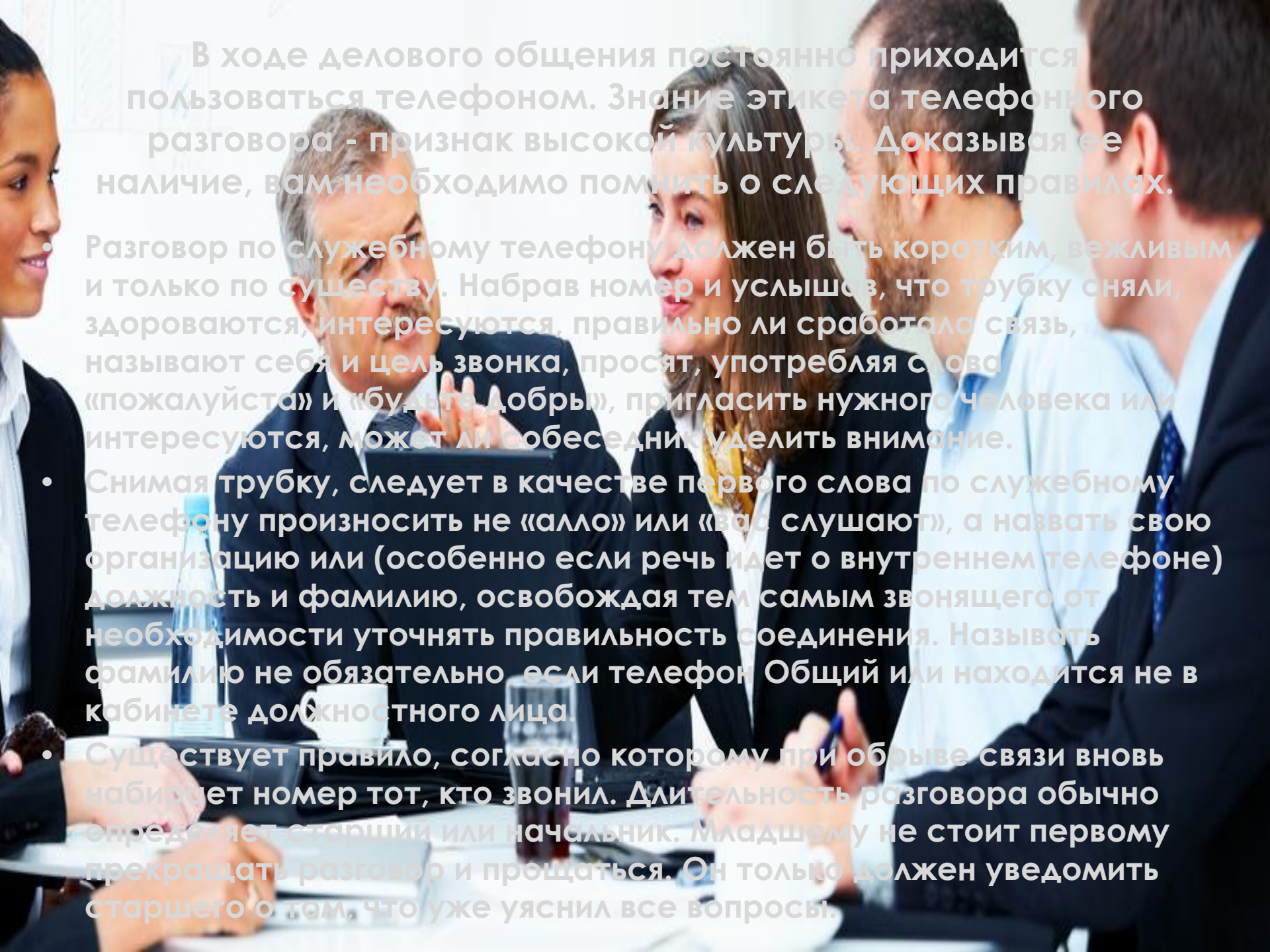
- Избежать недоразумений в общении с человеком, с которым недавно познакомились, позволяют визитные карточки, приобретающие у нас все более широкое распространение.

Первые визитные карточки Европа увидела, когда выдающийся
путешественник эпохи Средневековья Марко Поло вернулся из стран Дальнего Востока, где в Китае получил их от крупных чиновников - мандаринов. Широкое распространение карточки имели при дворе Людовика XIV, но нынешняя их форма появилась в середине XVIII века и почти не изменилась.

Государственным служащим часто приходится проводить прием посетителей.

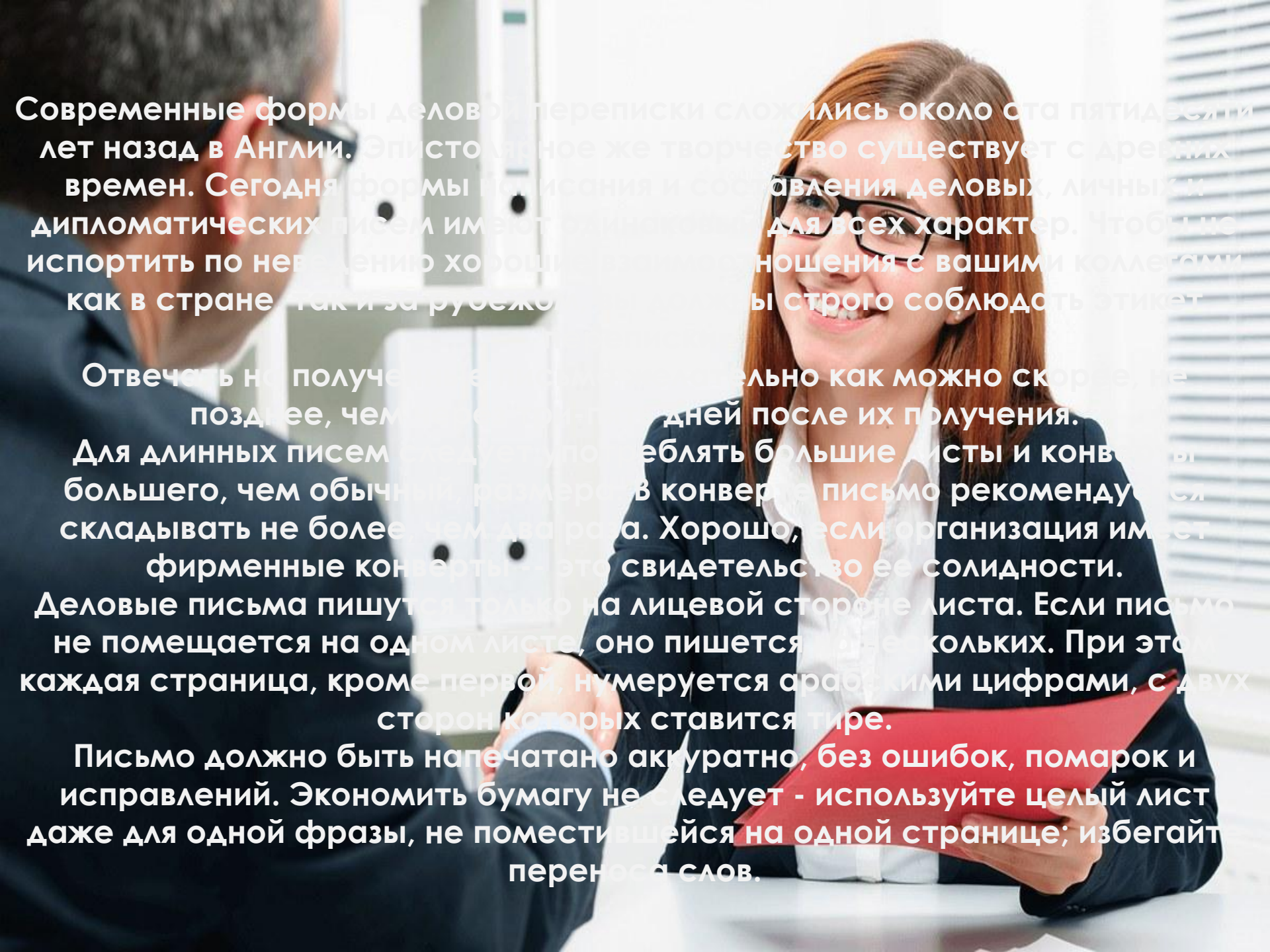
- Вот несколько рекомендаций, связанных с приемом посетителей. После того, как посетитель войдет, руководитель или просто государственный служащий должен выйти из-за стола, поприветствовать вошедшего (познакомиться с ним), предложить сесть и только после этого занять свое место. Не следует подавать руку сидя или через стол.

- **В учреждениях, где прием граждан и рассмотрение их заявлений - основная форма деятельности, процедура знакомства упрощается: посетитель называет свою фамилию и сразу переходит к изложению того дела, которое стало причиной посещения. Любой мужчина, даже если он сидит в министерском кресле, должен при появлении женщины в его кабинете подняться и, выйдя из-за стола, ждать, пока она не представится и не подаст ему руку. Себя он может не называть, так как посетитель, разумеется, знает, к кому явился на прием.**



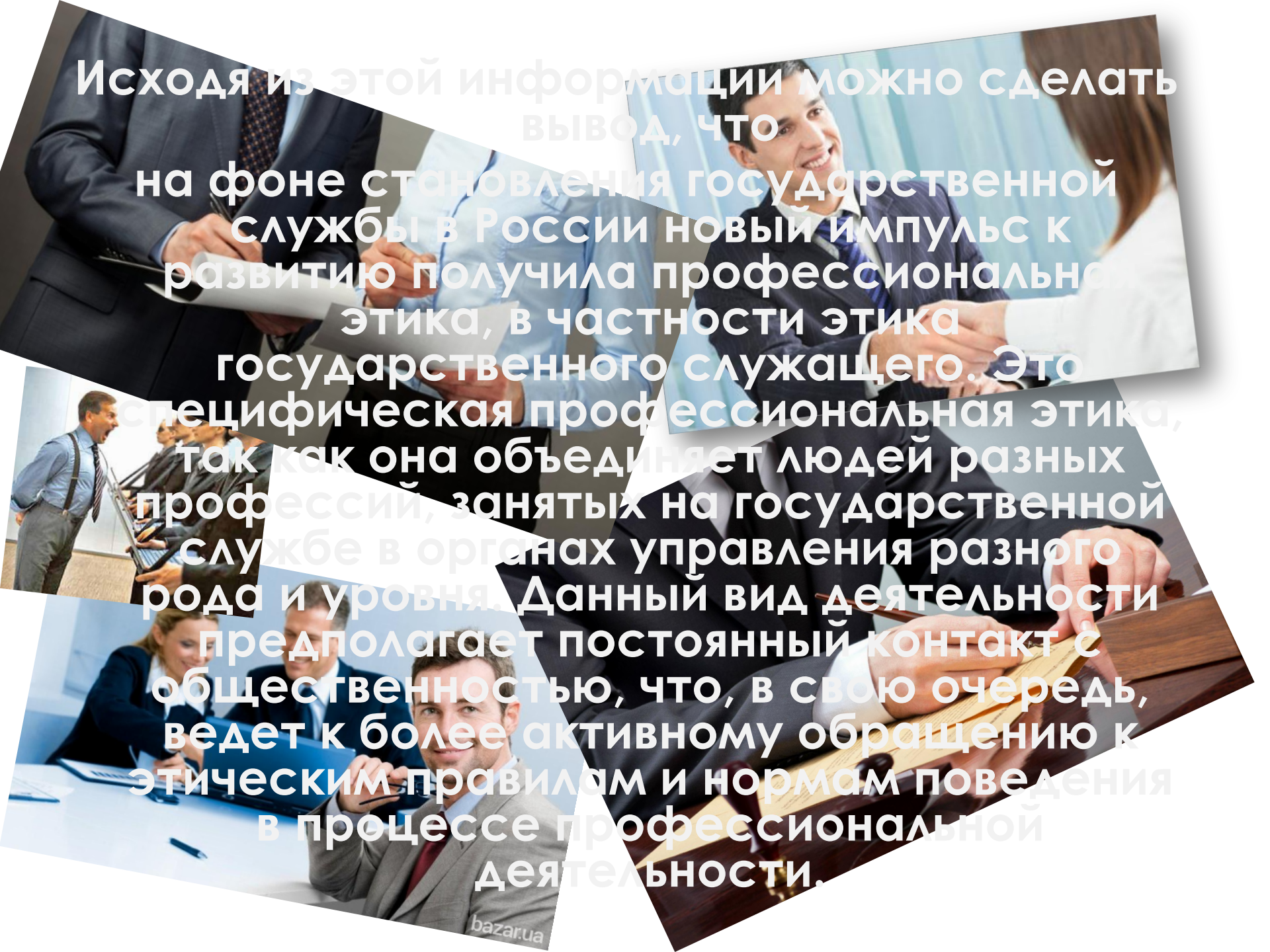
В ходе делового общения постоянно приходится пользоваться телефоном. Знание этикета телефонного разговора - признак высокой культуры. Доказывая ее наличие, вам необходимо помнить о следующих правилах.

- Разговор по служебному телефону должен быть коротким, вежливым и только по существу. Набрав номер и услышав, что трубку сняли, здороваются, интересуются, правильно ли сработала связь, называют себя и цель звонка, просят, употребляя слова «пожалуйста» и «будьте добры», пригласить нужного человека или интересуются, может ли собеседник уделить внимание.
- Снимая трубку, следует в качестве первого слова по служебному телефону произносить не «алло» или «вас слушают», а назвать свою организацию или (особенно если речь идет о внутреннем телефоне) должность и фамилию, освобождая тем самым звонящего от необходимости уточнять правильность соединения. Называть фамилию не обязательно, если телефон общий или находится не в кабинете должностного лица.
- Существует правило, согласно которому при обрыве связи вновь набирает номер тот, кто звонил. Длительность разговора обычно определяет старший или начальник. Младшему не стоит первому прекращать разговор и прощаться. Он только должен уведомить старшего о том, что уже уяснил все вопросы.



Современные формы делов[illegible] переписки сложились около ста пятидесяти лет назад в Англии. Эпистолярное же [illegible]ство существует с древних времен. Сегодня формы [illegible]авления деловых, личных и дипломатических писем имеют [illegible] для всех характер. Чтобы не испортить по нев[illegible]ению хороши[illegible]ношения с вашими коллегами как в стране, так и за рубежо[illegible]ы строго соблюдать этикет.

Отвечать на получе[illegible]ельно как можно скорее, не позднее, чем [illegible] дней после их получения.
Для длинных писем [illegible]еблять большие листы и конверты большего, чем обычн[illegible]в конверте письмо рекомендуется складывать не более [illegible]а. Хорошо, если организация имеет фирменные конверты, [illegible] это свидетельство ее солидности.
Деловые письма пишут[illegible]о на лицевой стороне листа. Если письмо не помещается на одном листе, оно пишется [illegible]кольких. При этом каждая страница, кроме первой, нумеруется арабскими цифрами, с двух сторон которых ставится тире.
Письмо должно быть напечатано аккуратно, без ошибок, помарок и исправлений. Экономить бумагу не следует - используйте целый лист даже для одной фразы, не поместившейся на одной странице; избегайте переноса слов.



Исходя из этой информации можно сделать вывод, что

на фоне становления государственной службы в России новый импульс к развитию получила профессиональная этика, в частности этика государственного служащего. Это специфическая профессиональная этика, так как она объединяет людей разных профессий, занятых на государственной службе в органах управления разного рода и уровня. Данный вид деятельности предполагает постоянный контакт с общественностью, что, в свою очередь, ведет к более активному обращению к этическим правилам и нормам поведения в процессе профессиональной деятельности.

Спасибо за внимание!