

Лекция 2

Теоретические основы развития
профессиональной этики
государственной гражданской и
муниципальной службы

Общие правила поведения

Элементы общения	Правила поведения
Манеры	Выражают чувство собственного достоинства; Должны быть открыты ми и свободными Отражают внимание к интересам других людей.
Приветствие	Снятие головного убора и легкий наклон головы являются жестом уважения Женщина первой подает руку, но не пожимает руки; Рукопожатие мужчин должно быть твердым, благородным, мужественным
Стиль речи	Правильная форма общения, соответствующая ситуации; Будьте серьёзны когда говорите; Вырабатывайте приятный и внятный тон голоса; Давайте нейтральные, но полные ответы не так называемые типовые вопросы

Общие правила поведения

Элементы общения	Правила поведения
Комплименты	Должны быть искренними, без фальши; Важно комплиментов поддерживать сотрудников новичков.
Национальные особенности	Знайте и учитывайте национальные особенности собеседников, особенно в конфликтных ситуациях
Одежда и внешний вид	Избегайте двух крайностей – излишнего лоска и неряшливости; Платье должно быть простым, чистым и изящным; Особенно следите за обувью и прической

4 Престиж и нравственное значение профессии современного государственного гражданского и муниципального служащего

- Социальная направленность деятельности;
- Широкий круг решаемых общественно значимых задач, иногда в экстремальных ситуациях;
- Критически-аналитическое мышление, исключаящее корыстную выгоду;
- Конструктивный характер мышления и деятельности в направлении общественного блага;

5 Престиж и нравственное значение профессии современного государственного гражданского и муниципального служащего

- Высокая гражданская ответственность;
- Профессиональные знания, умения и навыки организационных процессов социального управления;
- Наличие кодекса поведения, олицетворяющего ценность профессии.

6 **Этикет** государственных и муниципальных служащих – совокупность специфических правил, регламентирующих внешние проявления взаимоотношений между людьми в процессе их профессиональной деятельности, во всем многообразии форм служебного общения

• **Функции этикета**

- Информационная;
- Стандартизации моделей индивидуального и группового поведения;
- Социального контроля и социального влияния;
- Создания психологического комфорта.

7 Принципы этикета:

- гуманизм;
- целесообразность действий;
- эстетическая привлекательность поведения и уважение к традициям своей страны и стран, с представителями которых приходится вступать в контакт

8 Приветствие

- **Ритуал приветствия** – это демонстрация не только уважения к другому человеку, признания его права на внимание, но и элемент самоуважения

9 Л. Болдридж

- Быстро подходит и открывает другому дверь, если у того заняты руки;
- Поднимет упавший предмет, если ему легче сделать это, чем тому кто уронил;
- Стоя приветствует посетителя;
- Помогает другому надеть или снять верхнюю одежду, если тот испытывает затруднения;
- Если этикет предписывает открывать начальнику дверь, это надо выполнять независимо от пола начальника и подчиненного.

10 Правила этикета при вручении и получении подарков

- Подарок отдает тому, кому он предназначен, тот, кто дарит.
- При вручении подарка нельзя намекать на его стоимость и усилия, затраченные на его приобретение.
- Особое внимание следует обратить на упаковку.
- При вручении подарка следует быть искренним, вежливым, тактичным.
- Если Вы хотите подчеркнуть своё уважительное отношение, то подарок вручается двумя руками.

11 Правила этикета при вручении и получении подарков

- Получив подарок, необходимо поблагодарить за него.
- Принимать подарок надо с выражением удовольствия.
- После получения подарка этикет рекомендует освободить его от упаковки в присутствии дарителя.
- Подарки в виде спиртного, кондитерских и табачных изделий надо сразу предложить собравшимся коллегам.
- При приеме подарков не следует говорить (Зачем Вы так потратились! Фраз касающихся затрат на подарок)