



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

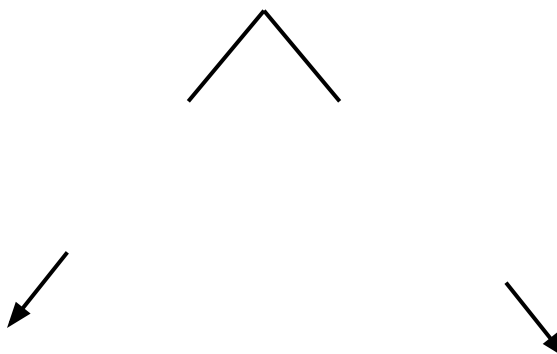
Этика - система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни.

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

Функция создания «... вводить их по искренности»
... ИЛ КОРНЕГИ

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

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

2. Манера поведения с посетителями, коллегами

Культура общения

Культура речи

Имидж специалиста



Имидж руководителя



Имидж организации

Имидж

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 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 принци



Администрация города Шахты
Управление муниципальной службы

***Благодарим за
внимание!***