

**КОДЕКС ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ЭТИКИ
работников государственного автономного учреждения
Ростовской области «Центр патриотического воспитания молодёжи
Ростовской области» (ГАУ РО «Ростовпатриотцентр»)**

Кодекс профессиональной этики работников государственного автономного учреждения Ростовской области «Центр патриотического воспитания молодёжи Ростовской области» (далее – Кодекс) разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона «О противодействии коррупции», иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Кодекс является сводом этических правил и рекомендаций осуществления профессиональной деятельности добровольно принятых на себя работниками государственного автономного учреждения Ростовской области «Центр патриотического воспитания молодёжи Ростовской области» (ГАУ РО «Ростовпатриотцентр») (далее – учреждение). Он устанавливает обязательные для каждого работника учреждения правила поведения, основанные на нравственных критериях и традициях.

1.2. Кодекс принимается в качестве обязательных правил профессиональной деятельности работников учреждения и, в соответствии с принципами гражданского общества, и призван продемонстрировать ответственность работников учреждения путём добровольного установления дополнительных правил.

1.3. Кодекс разработан на основе действующего законодательства Российской Федерации, общепринятых правил, норм морали и этики, в соответствии и в развитие Устава учреждения.

1.4. Каждый работник учреждения должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений Кодекса, а каждый гражданин Российской Федерации вправе ожидать от работника поведения в отношениях с ним в соответствии с положениями Кодекса.

1.5. Знание и соблюдение работниками положений Кодекса является одним из критериев оценки качества их профессиональной деятельности и трудовой дисциплины.

**2. ОСНОВНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ И НОРМЫ
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

2.1. Поведение работников учреждения в своей профессиональной деятельности определяется нравственными, моральными ценностями, которые формирует учреждение в соответствии с положениями глав 3 и 4 настоящего Кодекса и соблюдение которых обеспечивается повседневной деятельностью работников.

2.2. При осуществлении профессиональной деятельности работник учреждения обязан:

1) честно, добросовестно, квалифицированно и своевременно исполнять свои обязанности, установленные должностной инструкцией, Уставом учреждения или соответствующим договором;

2) соблюдать правила внутреннего трудового распорядка;

3) соблюдать трудовую дисциплину;

4) соблюдать требования по охране труда и обеспечению безопасности труда;

5) бережно относиться к имуществу работодателя (в том числе к имуществу третьих лиц, находящемуся у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества) и других работников;

6) незамедлительно сообщить работодателю либо непосредственному руководителю о возникновении ситуации, представляющей угрозу жизни и здоровью людей, сохранности имущества работодателя (в том числе имущества третьих лиц, находящегося у работодателя, если работодатель несет ответственность за сохранность этого имущества).

7) уважать права, честь и достоинство клиентов, коллег и других лиц, придерживаться манеры поведения, соответствующей деловому общению;

8) своевременно возмещать ущерб, причинённый вследствие недостатков в работе.

2.3. Работники учреждения строят свои отношения с коллегами на основе взаимного уважения и соблюдения их профессиональных прав.

2.4. Работники учреждения обязаны в процессе профессиональной деятельности исходить из заботы об общих интересах учреждения, всемерно поддерживать корпоративную культуру и корпоративные ценности.

2.5. В интересах учреждения и своей собственной деятельности работники учреждения добровольно обмениваются информацией о формах, методах и опыте работы, для повышения профессионализма и компетенции.

2.6. Работник учреждения не должен пытаться получить несправедливые преимущества перед другими работниками учреждения и должен осуществлять свою деятельность таким образом, чтобы избежать профессиональных конфликтов между работниками учреждения.

2.7. Работники учреждения обязаны осуществлять свою деятельность на высокопрофессиональном уровне, быть информированными в вопросах, связанных с законодательной базой в области патриотического воспитания молодёжи, оказания профильных услуг, обучения и повышения квалификации кадров.

2.8. Работники учреждения должны соблюдать Устав учреждения, настоящий Кодекс, стандарты и правила, принимаемые учреждением.

2.9. Деятельность работников учреждения должна быть направлена на обеспечение создания высокого социального статуса и престижности профессии специалиста по патриотическому воспитанию молодёжи.

2.10. Работники учреждения должны принимать все меры для исключения любой деятельности, которая может дискредитировать учреждение и его профессиональную деятельность.

2.11. Работники учреждения должны содействовать администрации учреждения в осуществлении своих функций в области защиты и исполнения корпоративных интересов, организации работы среди работников учреждения.

2.12. Работники учреждения не должны использовать методы недобросовестной конкуренции по отношению к другим организациям и физическим лицам, работающим в сфере патриотического воспитания молодёжи и оказании профильных услуг.

2.13. Основные принципы служебного поведения работников являются основой поведения граждан в связи с нахождением их в трудовых отношениях с учреждением.

Работники, сознавая ответственность перед гражданами, обществом и государством, призваны:

исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности учреждения;

соблюдать Конституцию Российской Федерации, законодательство Российской Федерации и Ростовской области, не допускать нарушение законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам;

обеспечивать эффективную работу учреждения;

осуществлять свою деятельность в пределах предмета и целей деятельности учреждения;

при исполнении должностных обязанностей не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимыми от влияния отдельных граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению ими должностных обязанностей;

соблюдать беспристрастность, исключаящую возможность влияния на их деятельность решений политических партий и общественных объединений;

соблюдать нормы профессиональной этики и правила делового поведения;

проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и должностными лицами;

проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России и других государств, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в добросовестном исполнении работником должностных обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету учреждения;

не использовать должностное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, должностных лиц и граждан при решении вопросов личного характера;

воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности учреждения, его руководителя, если это не входит в должностные обязанности работника;

соблюдать установленные в учреждении правила предоставления служебной информации и публичных выступлений;

уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе учреждения, а также оказывать содействие в получении достоверной информации в установленном порядке;

постоянно стремиться к обеспечению как можно более эффективного распоряжения ресурсами, находящимися в сфере его ответственности;

противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном действующим законодательством;

проявлять при исполнении должностных обязанностей честность, беспристрастность и справедливость, не допускать коррупционно опасного поведения (поведения, которое может восприниматься окружающими как обещание или предложение дачи взятки, как согласие принять взятку или как просьба о даче взятки либо как возможность совершить иное коррупционное правонарушение).

2.14. В целях противодействия коррупции работнику рекомендуется:

уведомлять работодателя, органы прокуратуры, правоохранительные органы обо всех случаях обращения к работнику каких-либо лиц в целях склонения к совершению коррупционных правонарушений;

не получать в связи с исполнением должностных обязанностей вознаграждения от физических и юридических лиц (подарки, денежное вознаграждение, ссуды, услуги материального характера, плату за развлечения, отдых, за пользование транспортом и иные вознаграждения);

принимать меры по недопущению возникновения конфликта интересов и урегулированию возникших случаев конфликта интересов, не допускать при исполнении должностных обязанностей личную заинтересованность, которая приводит или может привести к конфликту интересов, уведомлять своего непосредственного руководителя о возникшем конфликте интересов или о возможности его возникновения, как только ему станет об этом известно.

2.15. Работник может обрабатывать и передавать служебную информацию при соблюдении действующих в учреждении норм и требований, принятых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Работник обязан принимать соответствующие меры по обеспечению безопасности и конфиденциальности информации, за несанкционированное разглашение которой он несет ответственность или (и) которая стала известна ему в связи с исполнением им должностных обязанностей.

2.16. Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, должен стремиться быть для них образцом профессионализма, безупречной репутации, способствовать формированию в организации либо ее подразделении благоприятного для эффективной работы морально-психологического климата.

Работник, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим работникам, призван:

- принимать меры по предупреждению коррупции, а также меры к тому, чтобы подчиненные ему работники не допускали коррупционно опасного поведения, своим личным поведением подавать пример честности, беспристрастности и справедливости;

- не допускать случаев принуждения работников к участию в деятельности политических партий, общественных объединений и религиозных организаций;

- по возможности принимать меры по предотвращению или урегулированию конфликта интересов в случае, если ему стало известно о возникновении у работника личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов.

3. ЭТИЧЕСКИЕ ПРАВИЛА СЛУЖЕБНОГО ПОВЕДЕНИЯ И ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

3.1. В служебном поведении работнику необходимо исходить из конституционных положений о том, что человек, его права и свободы являются высшей ценностью и каждый гражданин имеет право на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, защиту чести, достоинства, своего доброго имени.

3.2. В служебном поведении работник воздерживается от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

- грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

- угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

- принятия пищи, курения во время служебных совещаний, бесед, иного служебного общения с гражданами.

3.3. Работники призваны способствовать своим служебным поведением установлению в коллективе деловых взаимоотношений и конструктивного сотрудничества друг с другом.

Работники должны быть вежливыми, доброжелательными, корректными, внимательными и проявлять терпимость в общении с гражданами и коллегами.

3.4. Внешний вид работника при исполнении им должностных обязанностей в зависимости от условий трудовой деятельности должен способствовать уважительному отношению граждан к учреждению, а также, при необходимости, соответствовать общепринятому деловому стилю, который отличают сдержанность, традиционность, аккуратность.

3.5. Этика – это совокупность принципов человеческого поведения.

Деловая этика – это совокупность принципов поведения людей, занятых в сфере профессиональной деятельности.

Такая этика позволяет рассматривать деловые отношения работников, а также их личное поведение с точки зрения соответствия общепринятым, в деловом мире, принципам поведения. Прочный авторитет (уважение) учреждения возможно при соблюдении этических норм, сформировавшихся в ходе эволюции общества.

3.6. Моральные ценности, которые являются структурообразующими элементами в деловой этике:

- честность и порядочность в деловых отношениях – стремление не «объегорить» партнёра, а заключить взаимовыгодное соглашение, чтобы двигаться дальше и развивать отношения;

- терпимость означает осознание невозможности преодолеть «с наскока» слабости и недостатки партнёров или подчинённых. Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, помогает «гасить» конфликтные ситуации;

- тактичность – предполагает, прежде всего, ориентацию на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность. Быть тактичным – это значит, в любой ситуации осознать своего партнёра, подчинённого как самоценную человеческую личность с учётом её биосоциальных характеристик: пола, возраста, национальности, темперамента, привычек и т.п.;

- свобода – это означает, что каждый должен ценить не только свободу личных действий, но и свободу своих коллег и партнёров, что выражается в недопустимости вмешательства в их дела, ущемления, даже в мелочах, их интересов. Коммерцию, как в таких случаях говорят, нужно делать честно;

- деликатность – под деликатностью понимают вежливость и внимательность в общении. Умение щадить самолюбие своих коллег.

Она помогает с наименьшими морально-психологическими издержками решать деловые задачи. Особенно велика цена деликатности при общении с зарубежными бизнесменами

- справедливость – предполагает объективную оценку личностно-деловых качеств людей и их деятельности, признание их индивидуальности, открытость критике, самокритичность;

- деловая обязательность – или репутация, трудно приобрести хорошую репутацию, на это уходят годы, а утратить её можно мгновенно и зачастую из-за пустяка: не ответив вовремя на телефонный звонок или письмо, не послав факс, которого ждут, проявив невоспитанность в любой другой форме. Для репутации важно всё: культура речи, манеры поведения, одежда, интерьер офиса и др.

Работник обязан быть культурным человеком.

3.7. Все вышеназванные общечеловеческие ценности и профессиональные деловые качества взаимосвязаны и воспроизводят модель нравственного облика современного делового человека, который:

- уважает себя как личность и с уважением относится к другим, проявляя в деловых взаимоотношениях терпимость, деликатность и тактичность, доверяет не только себе, но и другим;

- убеждён, что честь превыше финансового достатка, дорожит своей профессиональной репутацией и потому считает, что для деловых отношений необходимы честность, порядочность, справедливость, обязательность и компетентность;

- признаёт необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества;

- ценит не только свободу своих действий, но и свободу своих конкурентов;

- умеет и не боится рисковать и брать на себя всю ответственность за принимаемые решения.

4. ЭТИКЕТ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

Существует ряд строгих правил этикета, не зная которых вы будете выглядеть нелепо в глазах коллег и партнёров. Иногда не лишне вспомнить, что встречают всё-таки по одежке и по манерам в том числе.

4.1. Визитные карточки.

Во многих случаях визитная карточка заменяет удостоверение личности. Обычно она печатается на языке страны, в которой живёт её владелец, по-английски или на языке страны пребывания.

Признак дурного тона – подавать человеку визитку с текстом на чужом языке, который он не сможет прочесть. В этом случае нужно заполнить авторучкой обратную сторону карточки, написав на ней свои данные на доступном человеку языке.

Оборотная сторона визитки предназначена для пометок от руки.

На визитках для представительских целей указываются только фамилия, имя, отчество, адрес и телефон фирмы.

Если встреча с партнёром назначена в вашем офисе, этикет обязывает, чтобы визитёр первым вручил свою визитку. Делать это следует не сидя, а стоя. Получать визитку следует правой рукой, взяв затем в обе руки.

Обмен визитками на переговорах ведётся строго по ранжиру, начиная с самых высокопоставленных членов делегации. Старшие по положению первыми дают визитки младшим, женщины первыми рекомендуются мужчинам. Если партнёры находятся на одном должностном уровне, первым вручает визитку младший по возрасту.

Ни в коем случае нельзя на глазах у других мять чужие визитки, делать на них пометки, вертеть в руках. Это воспринимается как знак неуважения.

Если вы не застали партнёра в его офисе, оставьте свою визитку у секретаря, загнув верхний правый угол, а затем расправив его. Загиб свидетельствует, что вы лично оставили визитку, а это воспринимается как знак наибольшего уважения и почтения.

Карточка может быть передана с шофёром или курьером, но в этом случае она не погибает. Грубое нарушение этикета – загнутую карточку передать через курьера или шофёра.

4.2. Рукопожатие.

Рукопожатие – жест традиционный и символический. Рукопожатие - это символ дружелюбия при встрече или прощании, который не требует словесного сопровождения.

Сослуживцам, ежедневно встречающимся на работе, вовсе не обязательно утром и вечером пожимать друг другу руки, хотя, не проявив этого простого жеста, вы можете вольно или невольно оскорбить человека.

Человек, не подающий другому руки, выказывает ему тем самым недоверие.

Подавая руку своему знакомому, не рекомендуется предлагать её расслабленной, лениво – это жест снисхождения. Не следует изо всех сил жать руку партнёра, потрясая ею в воздухе несколько раз, - это жест ликования. Подавайте руку жестом свободным, уверенным – это знак простоты и прямоты. Рукопожатие должно быть коротким и несильным.

Если при встрече на улице вы протягиваете для приветствия руку, помните, что обе руки должны быть либо без перчаток, либо в них. Если один из встретившихся снял свою перчатку перед рукопожатием, другой должен последовать его примеру.

Войдя в помещение, полагается, в первую очередь, снять перчатки, а потом уже поздороваться с присутствующими.

Независимо от того, представляетесь вы сами или вас кто-то представляет собравшимся, не следует первым подавать руку. Также не стоит подходить к каждому из присутствующих и пожимать руку. В этом случае ограничьтесь лёгким поклоном – таким образом вы окажите внимание всем собравшимся.

Первым всегда здороваются мужчина с женщиной, младший со старшим. Женщина должна первой поздороваться с более старшей по возрасту. Если старшая по возрасту женщина подаёт вам руку, а вы при этом сидите, то полагается встать.

4.3. Обращение.

Обращение «товарищ» не имеет тенденций к исчезновению, хотя форма «господин» снова возвращается в обиход.

Слова «господин, госпожа» применяются к официальным должностным лицам на официальных и формальных приёмах, чаще всего в обращении к иностранным представителям.

Обращение «товарищ» ныне устойчиво применяется при разговоре с военными, флотскими, милицейскими чинами.

Когда вначале произносится фамилия, а за ней имя и отчество, это считается более официальным обращением, чем, когда фамилия ставится после имени и отчества.

Называть уважаемое лицо без прибавления отчества считается вульгарным. Без отчества произносятся исключительно имена артистов, певцов, деятелей искусства.

Называть человека только одним отчеством позволительно лишь в застольной беседе близких друзей.

Уважаемого человека в официальной обстановке принято называть по имени-отчеству, не прибавляя титулов и учёных степеней.

4.4. Этикет переписки.

Если ваши слова достаточно важны, то они должны быть написанными правильно.

4.4.1. Общие положения.

Современные правила составления писем – это по существу всё те же формальности, соблюдаемые в письменной форме.

Этикет не требует красоты почерка, но писать неразборчиво так же некультурно, как и бормотать себе под нос, общаясь с другом. Сейчас мы, пользуясь компьютером, можем избрать для письма любой шрифт, но витиеватые буквы не свидетельствуют о высоком уме и чувстве меры.

Какого бы рода письмо ни было – деловое или дружеское, - следует указывать адрес и число. В письме, адресованном частному лицу, бессмысленно и бестактно указывать свою должность, точно так же как в служебном письме не указывать её.

Не следует писать многословно. Ваше многословие может показаться неуважением, да и скорее всего длинное письмо просто не будут читать.

Письмо отображает нравственный облик пишущего, оно мерило его образования и знаний. При переписке следует помнить о том, что по вашему письму люди делают заключение о ваших достоинствах и недостатках. Бестактность в словах и небрежность в выражениях выставляют пишущего в неприглядном для него виде.

4.4.2. Правила деловой переписки.

Не посылайте письмо, не обдумав его содержание. Обязательно перечитайте его текст, прежде чем отправить.

Учтите, что предложения, которые делает безграмотный человек, всерьёз не рассматриваются.

Прочитав пришедшее к вам письмо, не торопитесь отвечать, даже если очень хочется.

Помните, что длинные письма писать принято лишь близким друзьям, родственникам. Для всех остальных ваше письмо интересно лишь с информативной точки зрения.

4.4.3. Деловые письма.

Ваше письмо с первого взгляда должно произвести солидное впечатление. Иначе письмо рискует оказаться в корзине с макулатурой неп прочитанным, даже если в нём содержится ценнейшая для получателя информация.

Письмо должно быть как информативным, так и лаконичным и занимать не более одной страницы. Помните, больше одной страницы никто не станет читать. Закончить письмо следует прямым указанием, что вы ожидаете от этой компании. Именно эта заключительная фраза запомнится больше всего. Шрифт для деловых писем используйте стандартный, с размером 14. Слова «Вы», «Вам», «Ваше», «Вашему» пишутся с прописной буквы.

Если на какое-либо предложение вы готовите отрицательный ответ письмо следует также закончить вежливо.

4.4.4. Оформление конвертов.

Конверт должен быть плотным, непрозрачным, стандартного размера, из белой бумаги. Адрес на конверте должен быть обязательно напечатан блоком или виден в прозрачном окошке.

Если вы хотите послать письмо лично какому-либо работнику фирмы, в таком случае после фамилии следует поставить слово «лично». Если такое обозначение отсутствует, то письмо, в случае отсутствия адресата, вскрыет его заместитель.

4.5. Этикет телефонной связи.

4.5.1. Основные правила.

Манера разговора по телефону, как и при личной встрече, несёт важную информацию о вас и является частью вашего имиджа.

Прежде как вы наберёте номер ответьте самому себе на четыре вопроса:

- будет ли ваш звонок полезен собеседнику;
- не побеспокоите ли вы впустую того, кому звоните;
- заслуживает ли дело, по которому вы звоните, того, чтобы ради него кого-то беспокоить;
- полезным ли будет этот звонок для вас лично.

Время для телефонных звонков должно быть ограничено рамками рабочего дня, если звонки деловые. В случае, если дело не терпит отлагательств, сделать поздний звонок допустимо, однако, если на пятый-шестой сигнал вам не отвечают, повесьте трубку и больше в этот день не звоните.

В начале разговора спросите, не помешали ли вы, не оторвали ли от важных дел.

Деловой телефонный разговор прежде всего должен быть кратким. Избегайте пустой болтовни по телефону.

Если кто-то неправильно набрал номер и попал случайно к вам, не грубите, а вежливо ответьте: «Вы ошиблись номером».

Если разговор прервался, то перезвонить должен тот, по чьей инициативе состоялся разговор.

Помните, что вы не обязаны предоставлять свой телефонный аппарат постороннему человеку для срочных переговоров, пусть даже очень важного характера.

Для начала телефонного разговора существует специальное слово «алло». Если вы на рабочем месте, то при ответе на телефонный звонок необходимо представиться.

Некоторые, снимая трубку, говорят: «Да?» Учтите, что это слово слишком короткое, располагающее к деловому общению. Ответ «слушаю» звучит тщеславно. Фраза «У телефона» является устаревшей формой.

Тот, кто звонит, после слов приветствия должен представиться.

Если вы звоните и просите позвать к телефону нужное вам лицо, то эту просьбу уместно сопроводить вежливыми словами.

Если вы попали не к тому абоненту, то попробуйте выяснить, в чем дело. Однако для этого не принято выпытывать номер тех, к кому попали. Лучше назвать тот номер, по которому вы звоните.

Автоответчик – великолепное изобретение. Услышав записанный голос сформулируйте своё сообщение просто и кратко, назовите себя и номер телефона и попросите позвонить. Здраваться не обязательно.

Не рекомендуется:

- обращаться по телефону к незнакомому человеку на «ты», даже если показалось, что ответил ребёнок. Впечатление может быть ошибочным;

- называть собеседника «женщина», «мужчина», «бабушка», «дедушка» вы же не видите, кто именно взял трубку, а голос может быть обманчивым. Лучше безличное обращение: «Будьте любезны», «Извините», «Скажите, пожалуйста», «Сделайте одолжение»;

- обращаться к незнакомой собеседнице со словами: «кошечка», «душечка». «милочка». Эти слова могут обидеть;

- позвонить по телефону и не представившись самому, спрашивать: «А кто это?» Как правило, на такой вопрос следует контрвопрос: «А кто вам нужен?»;

- спрашивать звонящего: «А кто это говорит?» в том случае, если звонят не вам;

- если вы не уверены, что ваш звонок достиг нужного вам абонента, не стоит спрашивать: «А куда я попал?» Следует всё же назвать интересующее вас имя, а при подтверждении ошибки извиниться за беспокойство.

4.5.2. Этикет мобильной связи.

С телефоном в кармане можно находиться в таких общественных местах, как ресторан, парикмахерская, магазин, транспорт, но в кинотеатре, театре, музее, на концерте, где он будет несомненно помехой, рекомендуется выключать его совсем либо отключить звонок, оставив вибросигнал.

Часто телефонный звонок застаёт вас во время деловых переговоров или совещания. В таких случаях лучше всего сохранить входящий номер телефона и пообещать перезвонить позже.

Если вы звоните на номер сотового телефона, то следует помнить, что ваш собеседник может быть в дороге, за рулём автомашины и, отвлекая, вы подвергаете его опасности. Поэтому будьте кратки и отложите обсуждение деталей до другого раза. Относись к окружающим так, как бы ты хотел, чтобы они относились к тебе.

4.6. Переговоры.

4.6.1. Общие положения.

Переговоры – это способ найти оптимальное, взаимоприемлемое для всех сторон решение вопроса. В результате этого достигается определённая мера единомыслия, общность оценки, консенсус.

Цель переговоров – конструктивный исход. Несмотря на изначально разные позиции сторон, каждому следует доступными средствами доказывать свою правоту: уметь честно формулировать свою точку зрения, иметь способность убеждать, аргументировать, и, соответственно, критиковать, разубеждать, опровергать.

Взаимные уступки – свидетельство хороших манер договаривающихся. В основе компромисса лежит принцип: даю, что бы и ты дал. Следовательно, нахождение оптимального пути к соглашению – это определённая гарантия, позволяющая избежать опасных, неконтролируемых и необратимых путей развития событий.

4.6.2. Моральные постулаты переговоров:

1) нормальная практика переговоров – это обсуждение двумя сторонами некоторого спорного вопроса с целью нахождения согласованного решения, которое вырабатывается путём выяснения различных позиций по данному вопросу. Если же ведётся ущербная акция двух против третьего, то это считается аморальным;

2) презумпция искренности.

Это сознательный отказ от подозрений относительно злой воли партнёра, если последняя однозначно не установлена и не доказана. Конечно, каждый может подозревать и попасть под подозрение, но подобные игры не будут переговорами.

3) конкретность истины.

Этот постулат имеет три экспозиции:

- ни одна сторона не может считать свою позицию окончательно истинной, пока она не прошла экспертизу взаимного согласования в процессе переговоров;

- не существует априорной истинности любого утверждения, кому бы оно не принадлежало;

- ни одна сторона не может считать своё суждение единственно верным вариантом решения спорной проблемы.

4) категорический императив истины.

Переговоры – это не только согласование позиций по спорному вопросу, но и тактическая игра на выигрыш, поэтому допускаются и хитрости, и уловки, но в них запрещено умышленно вводить партнёра в заблуждение.

5) всякое обещание должно быть выполнено.

Обещание в переговорах означает уступку, и если она оказывается не реализована, переговоры можно считать сорванными. Кто не верен в малом, тот не верен и в великом.

б) симметричность намерений и действий.

Чтобы надежды на лояльное отношение к тебе партнёра по переговорам оправдались, сам поступай лояльно по отношению к нему.

7) держаться назначенного пути.

Здесь есть несколько моментов.

Первый – неуклонно следовать избранным принципам.

Второй – избрав тему для обсуждения, нельзя отходить от неё, подменять другими темами. Постоянная смена диспозиции порождает сомнение в надёжности партнёра, ведь иметь дело с непредсказуемым человеком – бесперспективно и опасно.

4.6.3. О жестах и движениях.

Большую часть информации, которой мы обмениваемся в момент знакомства, передают отнюдь не слова. Положение тела, жесты, выражение лица и темп речи – эти невербальные сигналы постоянно «считываются» и интерпретируются собеседником.

Так, движения не должны быть резкими и быстрыми.

Не нужно при разговоре надолго опускать глаза или сидеть в расслабленной позе.

Подтянутость – неотъемлемая черта работника. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка. Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край, облакачиваться на стол.

Присаживаться и подниматься следует, не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

Подпирать голову рукой при разговоре значит показывать скуку или усталость.

Скрещивание рук на груди в принципе допустимо. Но этот жест воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряжённость или замкнутость.

Для расположения собеседника нужно склонить голову набок. Это создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.

Не стоит делать то, что может быть понято как затягивание времени в разговоре: закуривание сигареты, протирание стёкол очков – это выглядит попыткой уйти от ответа.

4.6.4. Результаты переговоров:

- договор – правовой акт, устанавливающий права и обязанности договаривающихся сторон;

- пакт – разновидность договора, имеющего целью обеспечение гарантий и согласованных действий;

- конвенция – правовое соглашение по отдельному вопросу в согласительной процедуре;

- протокол о намерениях – соглашение, не носящее юридического характера, а лишь проясняющее степень согласованности намерений сторон;

- декларация и меморандум – заявления сторон о том, что они будут придерживаться одинаковой линии поведения в обсуждаемом вопросе;

- джентльменское соглашение – договор, заключённый в устной форме.

4.7. Рекомендации для создания привлекательного делового имиджа:

- выполняйте обещания в срок. Если не смогли выполнить: не оправдывайтесь, а определите новый срок и сдержите слово;

- будучи уверенным в себе избегайте быть самоуверенным;

- никогда не забывайте, что ваше мнение или позиция не всегда хороши, есть и другие мнения и позиции, отнюдь не худшие;

- не забывайте, что знание личных побудительных мотивов людей – одно из важнейших условий эффективного взаимодействия с партнёрами;

- будьте терпимы к недостаткам людей, если эти недостатки не мешают вашей работе;

- занимайтесь только теми вопросами, в решении которых ваше участие обязательно;

- хвалите на людях, порицайте с глазу на глаз;

- умейте слушать, имейте бесконечное терпение;

- отклоняйте ненужные предложения, но тактично и вежливо;

- помните, что ничто так не компрометирует работника, как его растерянность;

- помните, что ничто так не даётся дёшево и не стоит так дорого, как вежливость;

- не оставляйте без тщательного анализа ни один случай неудачи, сбой или промаха.

5. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ НОРМ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ И ДЕЛОВОЙ ЭТИКИ

5.1. Нарушение работником учреждения требований Устава учреждения, настоящего Кодекса и других руководящих документов учреждения, совершённое умышленно или по грубой неосторожности, влечёт применение мер дисциплинарной ответственности, предусмотренных настоящим Кодексом, Уставом и другими руководящими документами учреждения.

5.2. Контроль за соблюдением работниками учреждения требований настоящего Кодекса возлагается на директора учреждения, который осуществляет мероприятия, направленные на предупреждение, выявление и пресечение нарушений норм профессиональной этики, а также выявление и устранение причин и условий, способствующих совершению таких нарушений.

5.3. Возбуждение дисциплинарного производства и его ведение возлагается на главного специалиста (по кадровой работе, делопроизводству и охране труда). Заключение передаётся на решение директору учреждения.

5.4. Директор учреждения, рассмотрев материалы дисциплинарного производства о нарушении норм профессиональной этики, принимает решение об объективном публичном рассмотрении допущенных отступлений от норм, предусмотренных настоящим Кодексом.

5.5. При определении меры дисциплинарной ответственности должны учитываться тяжесть совершённого проступка, обстоятельства, при которых он совершён, форма вины, а также иные обстоятельства, которые признаны существенными.

5.6. Меры дисциплинарного воздействия на сотрудников учреждения за нарушение Кодекса профессиональной этики:

- 1) публичное обсуждение нарушения Кодекса;
- 2) вынесение предупреждения;
- 3) применение дисциплинарных взысканий в соответствии с трудовым законодательством.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. Кодекс содержит основные нормы профессиональной этики работников учреждения. Перечень таких норм не является исчерпывающим и может быть уточнён, изменён и дополнен в установленном порядке, если для этого будут созданы необходимые предпосылки или этого потребуют обстоятельства.

6.2. Глава 4 настоящего Кодекса «Этикет делового общения» носит информативно-рекомендательный характер.

Утвержден Приказом ГАУ РО «Ростовпатриотцентр» от 07.10.2015 № 158-од