

Если документ содержит малоприятную для адресата информацию, формулы вежливости должны быть особенно подчеркнуты и выражать надежду на дальнейшее сотрудничество.

Нельзя ущемлять достоинства адресата, проявлять некорректность, неуважительность.

Необходимо тщательно отбирать лексику, избегая двусмысленности, излишнего употребления профессиональных слов. Текст письма должен быть прост для понимания.

Деловое письмо следует писать только на бланке Предприятия. Так как внешний вид фирменного бланка – это своеобразная визитная карточка Предприятия.

4.4. Этикет общения в социальных медиаресурсах

Учитывая общедоступность и гласность социальных медиаресурсов, работники Предприятия должны внимательно и ответственно относиться к своему «поведению» в социальных медиаресурсах, соблюдая в обязательном порядке положения Кодекса корпоративной культуры Предприятия, а также единые нормы и стандарты корпоративного делового этикета.

Работник Предприятия при общении в социальных медиаресурсах не должен:

- распространять внутрикорпоративную информацию и сведения о Предприятии, до момента официального опубликования;
- комментировать официальную информацию о деятельности Предприятия без указания, что это является частным мнением;
- критиковать деятельность Предприятия и её работников, партнеров и конкурентов, органов государственной власти в грубой и неуважительной форме;
- публиковать сообщения, комментарии, фото-, видео-, аудиоматериалы и графические изображения по вопросам, связанным с профессиональной деятельностью, без официального разрешения своего непосредственного руководителя;
- публиковать сообщения, комментарии, фото-, видео-, аудиоматериалы и графические изображения, относящиеся к внутрикорпоративным событиям, без согласия своих коллег (партнеров), которых эта информация может касаться.

4.5. Внешний вид работника предприятия

Внешний вид работника имеет первостепенное значение как для создания положительного делового имиджа Предприятия, так и самого работника, и должен способствовать созданию деловой атмосферы.

Главное в культуре внешнего облика – чувство меры, вкус и целесообразность.

Определяя характер одежды, необходимо руководствоваться основными принципами: официальность, сдержанность, аккуратность, свежесть и чистота.

Одежда работников, как мужчин, так и женщин, должна быть выдержана в строгом, деловом стиле, предпочтительно классического направления.

Неприемлемы одежда и обувь спортивного и пляжного стиля, в том числе шорты, открытые сарафаны, футболки.

Цветовые решения в одежде должны быть близки к классическому деловому стилю, желательно избегать вызывающих цветовых сочетаний, чрезмерной пестроты.

Женщинам не желательно носить:

- короткие юбки;
- одежду, открывающую спину, живот, плечи, с глубоким декольте;
- прозрачные платья, юбки, блузки, в том числе одежду с прозрачными вставками.

Недопустимо появление на работе в не глаженной, неопрятной одежде.

При выборе украшений необходимо проявлять сдержанность и разумную умеренность.

Обувь должна быть чистой, ухоженной.

В дневном макияже и маникюре не уместны чрезмерно яркие вызывающие тона.

Сотрудники должны внимательно относиться к соблюдению правил личной гигиены (волосы, лицо и руки должны быть чистыми и ухоженными, используемые парфюмерные и дезодорирующие средства должны иметь легкий и нейтральный запах).

Для сотрудников независимо от занимаемой должности на Предприятии и выполняемой работы, которые участвуют в совещаниях, проводимых руководителем Предприятия, выступают от лица Предприятия при проведении переговоров, официальных встреч, при посещении государственных органов и компаний партнеров и т. д. обязательным является деловой стиль одежды.

- для мужчин - деловой костюм, светлая сорочка, галстук.

- для женщин - основу делового стиля составляют костюм с юбкой или брюками, а также закрытые платья. Блузка, как элемент костюма должна соответствовать деловому стилю. Допустимо дополнение костюма, платья различными неброскими аксессуарами и немногочисленными украшениями.

Инженерно-технические работники, которым согласно нормам предусмотрена выдача спецодежды, обязаны в течение рабочего времени носить спецодежду в местах производства работ.

Работники рабочих профессий структурных подразделений, водители трамвая, троллейбуса, кондукторы обязаны носить специальную и форменную одежду в течение рабочего времени, меняя, дополняя или уменьшая ее комплект в зависимости от времени года и температуры внешней среды. При использовании специальной и форменной одежды необходимо следить за ее чистотой и аккуратным видом.

Допускается свободный стиль одежды в последний день рабочей недели и в предпраздничные дни в том случае, если у работника в эти день не запланированы переговоры и деловые встречи.

4.6. Речевой этикет в деловом общении

Работник Предприятия должны правильно, грамотно говорить.

В деловом общении принято использовать универсальные формы приветствия: «Здравствуйте», «Добрый день», «Добрый вечер», «Доброе утро». Кроме перечисленных выше приветствий в торжественной обстановке допускаются несколько более свободные формы: «Приветствую Вас!», «Рад Вас видеть!», «Позвольте поприветствовать Вас!», «Разрешите Вас приветствовать!» и т.д.

Словесные формы служат выражением отношения друг к другу при встрече, знакомстве, расставании или в случаях, когда необходимо поблагодарить кого-то или извиниться перед кем-то.

Просьба, приглашение, сформулированные в форме вопроса, используются для подчеркивания уважительного отношения к собеседнику следующим образом:

- Могу я Вас попросить...?
- Вас не затруднит...?
- Могли бы Вы ответить...?
- Согласитесь ли Вы принять участие...?
- Могу ли я предложить Вам...?

Деловое общение предполагает взаимное уважение деловых партнеров и коллег. Поэтому принятое в деловой обстановке обращение на «Вы» — свидетельство культуры и знания делового этикета. Обращение на «Вы» не зависит от статуса делового партнера, клиента или работника Предприятия. Оно распространяется на всех — руководителя и подчиненного, человека старшего и человека младшего возраста, женщину и мужчину, клиента и сотрудника.

Обстановка официальности предъявляет требования повышенной вежливости, уважительности к собеседнику, какое бы положение он ни занимал. Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения, поэтому независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника обращаться к нему необходимо «на Вы».

Грубым нарушением норм делового этикета является одностороннее обращение на «ты», в том числе сочетаемое с обращением по имени-отчеству. Например: «Иван Петрович, ты не сдал работу!»

Тональность разговора при деловом общении имеет немаловажное значение. Общий тон в зависимости от обстановки общения может быть обозначен как официальный, нейтральный или дружеский. В деловом этикете тон сказанного приобретает особое значение, так как зачастую он способен изменить смысл сказанного, придав ему обратное значение.

В современных официально-деловых коммуникациях не рекомендуется применять административно-командный стиль общения как форму межличностного взаимодействия. Основным тоном при строго официальных отношениях должен быть спокойный, ровный, сдержанный тон общения, при менее официальных отношениях — спокойный, приветливый.

В речевом этикете Предприятия вне зависимости от ситуации и должностного статуса запрещено:

- использование ненормативной лексики;

- общение на повышенных тонах;
- унижение личного достоинства работника с использованием разного рода оскорбительных высказываний.

4.7. Речевой этикет водителя трамвая, троллейбуса, кондуктора

Общее правило: в общении с пассажирами старайтесь употреблять только простые, точные и понятные слова. Четко и грамотно формулируйте свою мысль. Всегда инициируйте диалог, задавая «открытые» вопросы: «как?», «как по вашему мнению?», «каким образом?», «сколько еще?», «почему?» и т.д.

В процессе общения мы либо говорим, либо слушаем. Для каждого из этих действий есть правила, позволяющие сделать общение более доверительным, приятным и конструктивным.

Если вы говорите, то:

- начинайте разговор с улыбки – это расположит к вам собеседника;
- будьте вежливы и доброжелательны, всегда помните о том, что «тон определяет содержание»;
- особенно следите за своими интонациями в тех случаях, когда ваш собеседник позволяет себе неуважительный тон, - вы в любом случае обязаны сохранить к нему внешнее уважение;
- ни в коем случае не позволяйте себе негативно оценивать личность пассажира;
- обращаться к пассажиру следует только на «вы», обращение на «ты» недопустимо;
- следите за тем, чтобы в вашей речи не было слов, которые могут быть восприняты собеседником как оскорбление или пренебрежение;
- выбирайте уместные темы для разговора, внимательно следите за тем, чтобы не задеть национальные чувства собеседника;
- не высказывайте недовольства или нетерпения, если ваши собеседники испытывают трудности с языком (пожилые люди с заторможенной реакцией или люди с нарушением слуха и речи, иностранцы и т.д.);
- не упорствуйте и не будьте категоричны, не навязывайте собеседнику собственных мнений и оценок, всегда ставьте себя на его место и смотрите на ситуацию «его глазами»;
- говорите всегда четко и ясно, стараясь обходиться обычными, понятными всем словами;
- если вы задаете вопрос, начните его словами «извините», «простите», «простите за беспокойство»;
- не забывайте о словах «пожалуйста», «спасибо», «будьте любезны» и т.п.

Если пассажир обратился к вам с вопросом или просьбой - внимательно выслушайте его.

Когда вы выступаете в роли слушателя, то:

- всегда имейте терпение дослушать пассажира до конца, особенно если это пожилой человек;
- никогда не перебивайте говорящего, даже если его слова вызывают у вас негодование;

- не делайте неуместных замечаний;
- взглядами в глаза, мимикой, кивками головой подтверждайте, что вы внимательны к словам говорящего и понимаете его;
- выслушивая одного пассажира, не отвлекайтесь на других людей или дела, концентрируйтесь на сути вопроса;
- всегда оценивайте ситуацию исходя из интересов пассажира.

Всегда помните, что ни сложная работа, ни неприятности, ни плохое самочувствие не дают вам права разговаривать с пассажиром в неуважительном тоне. В любых ситуациях вы обязаны сохранять самоконтроль и доброжелательность. Соблюдение этого правила позволит и вам улучшить свое настроение и состояние.

Не бойтесь лишний раз извиниться перед пассажирами:

- «извините нас за ...»;
- «приношу извинения за ...»;
- «еще раз прошу извинить за ...»;
- «примите наши извинения за ...»;
- «искренне сожалею, что ...».

Если вы не уверены в правомочности просьбы или требования, вежливо выскажите сомнение:

- «мне не совсем понятно ваше желание ...»;
- «не могли бы вы уточнить, что именно ...»;
- «у меня есть сомнение в необходимости ...».

Всегда старайтесь смягчать свой отказ, несогласие или неодобрение:

- «это справедливо, но я не совсем уверен, что это выполнимо ...»;
- «мне трудно согласиться с вашими замечаниями, потому что ...»;
- «в целом это замечание приемлемо, но ...»;
- «в принципе я согласен с тем, что вы говорите, но есть ряд обстоятельств ...»;
- «к сожалению, таковы правила, и я не могу ...»;
- «мне понятны ваши чувства, но, к сожалению, я вынужден с вами не согласиться ...».

В некоторых ситуациях вы можете уходить от прямого ответа:

- «я затрудняюсь дать вам точный ответ ...»;
- «на это трудно ответить однозначно ...»;
- «дело в том, что ...»;
- «мне трудно судить об этом ...»;
- «к сожалению, у меня нет точной информации об этом ...»;
- «мне об этом ничего не известно, и ничего определенного я сказать не могу ...».

Если необходимо отклонить просьбу пассажира:

- говорите тихо, низким голосом, помните, что отказ — это всегда неприятно;
- никогда не говорите «нет» прямо;

- прежде чем отклонять просьбу, разузнайте подробно, что именно хочет пассажир (часто он сам этого точно не знает, и иногда выяснения бывает достаточно, чтобы просьба снялась сама собой – возможно, пассажиру просто хотелось пообщаться);

- четко объясните, почему выполнить просьбу невозможно, и предложите альтернативу;

- пассажир должен быть удовлетворен если не положительным исходом его просьбы, то по крайней мере вашим отношением;

- всегда объясняйте, что в ваших силах, а на что вы при всем желании никак не можете повлиять;

- если пассажир настаивает на своем, примените прием «заигранной пластинки»: повторяйте ваш ответ раз за разом – спокойно, методично, уверенно и невозмутимо;

- никогда не стоит говорить того, что не соответствует действительности.

Если вы внезапно вынуждены уйти, оставив пассажира:

- объясните ему, если возможно, причину вашего ухода;

- принесите ему свои извинения;

- скажите, когда сможете вернуться (лучше конкретно, а не в общем: «скоро», «я ненадолго» и т.д.);

- вернувшись, извинитесь, если заставили пассажира ждать дольше, чем предполагали, объясните причину опоздания, выразите сожаление, исполните просьбу.

Если требуется провести дополнительный контроль билетов:

- принесите пассажирам извинения за беспокойство;

- если возможно, объясните причину и цель проверки;

- проявите такт, терпение и выдержку, помните, что проверка нужна компании, а не пассажиру.

Поведение водителя и кондуктора оказывает непосредственное влияние на имидж Предприятия, что на сегодняшний день является неотъемлемой частью в работе с пассажирами.

5. Соблюдение законности

5.1. Сотрудник предприятия обязан соблюдать Конституцию Российской Федерации, федеральные конституционные законы, федеральные законы, иные нормативные правовые акты Российской Федерации, локальные акты предприятия.

5.2. Сотрудник в своей деятельности не должен допускать нарушения законов и иных нормативных правовых актов исходя из политической, экономической целесообразности либо по иным мотивам.

5.3. Сотрудник обязан противодействовать проявлениям коррупции и предпринимать меры по ее профилактике в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о противодействии коррупции.

5.4. Ключевым элементом для обеспечения исполнения этических норм является возможность выявления и реагирования на факты этических нарушений.

6. Основные нормы

6.1. За нарушение положений Кодекса сотрудник несет моральную ответственность, а также иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Соблюдение сотрудником норм кодекса учитывается при формировании кадрового резерва для выдвижения на вышестоящие должности, а также при наложении дисциплинарных взысканий.

6.3. Сотрудник несет ответственность за качество и результаты доверенной ему работы.

6.4. Сотрудник несет ответственность за порученные ему администрацией функции и доверенные ресурсы.

6.5. Каждый сотрудник должен принимать все необходимые меры для соблюдения положений настоящего

Заместитель директора по социальным вопросам -
начальник отдела управления персоналом



Е.С. Болгова