

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
СПОРТИВНЫЙ КЛУБ «ТОРАТАУ»

УТВЕРЖДАЮ

Директор
АНО СК «ТОРАТАУ»

С.В. Кспоян

«11» мая 2026 г.

Приказ от «11» мая 2026 г.

№ 1



**Кодекс этики и служебного поведения
работников автономной некоммерческой организации
Спортивный клуб «ТОРАТАУ»**

г. Уфа

2026 г.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Кодекс этики и служебного поведения работников автономной некоммерческой организации Спортивный клуб «ТОРАТАУ» (далее – Кодекс, Организация) представляет собой свод общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения, которыми должны руководствоваться работники Организации независимо от занимаемой ими должности. Данный Кодекс этики и служебного поведения работников определяет основные нормы профессиональной этики:

- регулирующие отношения между тренерами и их обучающимися, а также другими членами Организации;
- защищающие их человеческую ценность и достоинство;
- поддерживающие качество профессиональной деятельности педагогов и честь их профессии;
- создающие культуру образовательного учреждения, основанную на доверии, ответственности и справедливости.

Раздел 1. Источники этики и служебного поведения работников Организации

Кодекс этики и служебного поведения работников Организации разработан в соответствии с положениями Конституции Российской Федерации, Федерального закона РФ от 21.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании», Федерального закона РФ от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ "О противодействии коррупции" и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, а также основан на общепризнанных нравственных принципах и нормах российского общества и государства.

Нормы этики устанавливаются на основании Конституции РФ, принятых в соответствии с ним иных законодательных и локальных актов, нормами международного права, прав человека и прав ребенка, а также общечеловеческих моральных норм и традиций российской педагогики.

Тренер-преподаватель должен иметь безупречную репутацию, профессиональный рост, постоянно строго соблюдать нормы и стандарты деловой этики.

Принципы этики работников Организации

При осуществлении своей деятельности работник Организации руководствуется следующими принципами: гуманность, законность, демократичность, справедливость, ответственность, терпимость, профессионализм, взаимное уважение, партнерство и солидарность.

Главной целью является установление основополагающих прав и обязанностей, вытекающих из особенностей профессиональной деятельности педагога. Кодекс должен служить ориентиром при планировании и построении работы, в том числе при разрешении проблемных и конфликтных ситуаций, возникающих в процессе профессиональной деятельности педагога. Кодекс составлен в соответствии с Женевской конвенцией «О правах ребенка» и действующим Российским законодательством.

Нормами Профессионального кодекса руководствуются в своей деятельности все работники Организации. Цель кодекса – определить основные формы профессиональной этики в отношениях педагога с обучающимися и их родителями, с педагогическим сообществом и государством.

Миссия педагога заключается в объединении усилий дополнительного образования и семьи для создания условий, раскрывающих индивидуальность ребенка и способствующих формированию компетенций, которые обеспечивают ему успешность сегодня и будущем.

Раздел 2. Общие положения Кодекса этики и служебного поведения работников Организации

Гражданин Российской Федерации при вступлении на соответствующую должность принимает на себя обязательства следовать в своей общественной и личной жизни этическим стандартам и принципам.

Интересы общества, отечества, городского округа город Уфа Республики Башкортостан, Организации являются высшим критерием и конечной целью профессиональной деятельности работника.

Моральный, гражданский и профессиональный долг работника - руководствоваться интересами населения, городского округа город Уфа Республики Башкортостан, придавать им первостепенное значение и отстаивать их в процессе принятия и осуществления решений.

Работник:

- не должен своими действиями, предположениями, решениями подрывать авторитет организации, в которой он работает, ставить выполнение должностных обязанностей в зависимость от личной заинтересованности, уклоняться от личной ответственности;

- не должен совершать бесчестных и безответственных поступков, оскорбляющих гражданские чувства, искажающих представление об облике работника Организации, а также использовать свое влияние в интересах любых социальных групп и ближайшего окружения;

- обязан действовать в интересах населения, проживающего на территории городского округа город Уфа Республики Башкортостан;

- должен уважать достоинство человека, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства индивидов.

Действия работника Организации не могут быть направлены против социально не защищенных групп населения. Ни при каких обстоятельствах они не должны подвергаться дискриминации.

Работник Организации в своей деятельности должен руководствоваться этическими стандартами, основанными на принципах гуманизма, социальной справедливости, основных правах человека.

Честность и бескорыстие является обязательным правилом поведения работника Организации. Неподкупность работника является неременным условием его деятельности.

Общественное доверие и сам характер деятельности возлагают на работника определенные обязательства и ответственность перед населением городского округа город Уфа Республики Башкортостан.

Работник обязан:

- не утверждать и не преследовать в ходе выполнения должностных обязанностей личных, корыстных интересов;
- никогда не принимать для себя и членов своей семьи никаких благ и преимуществ при обстоятельствах, которые могут быть созданы, чтобы воспрепятствовать честному исполнению должностных обязанностей;
- не принимать почестей, вознаграждений, поощрений, связанных с выполнением должностных обязанностей в Организации, не предусмотренных официальным регламентом;
- не использовать средства, выделенные на официальные расходы, для покрытия личных трат.

Работник Организации не должен использовать как средство извлечения личной выгоды какую-либо информацию, полученную конфиденциально во время исполнения служебных обязанностей.

Личность педагога дополнительного образования

Профессиональная этика педагога требует призвания, преданности своей работе и чувства ответственности при исполнении своих обязанностей.

Педагог должен стремиться стать положительным примером для своих обучающихся.

Педагог несет ответственность за качество и результаты доверенной ему педагогической работы - воспитания.

Педагог несет ответственность за физическую, интеллектуальную, эмоциональную и духовную защиту детей, оставленных под его присмотром.

Педагог требователен по отношению к себе и стремится к самосовершенствованию. Для него характерны самонаблюдение, самоопределение и самовоспитание.

Педагог не должен терять чувства меры и самообладания.

Педагог соблюдает правила русского языка, культуру своей речи, не допускает использования ругательств, грубых и оскорбительных фраз.

Педагог является честным человеком, соблюдающим законодательство. С профессиональной этикой педагога не сочетаются ни получение взятки, ни ее дача.

Педагог должен бережно и обоснованно расходовать материальные и другие ресурсы. Он не должен использовать имущество (помещение, мебель и др.), а также свое рабочее время для личных нужд.

Авторитет, честь, репутация

Своим поведением педагог поддерживает и защищает исторически сложившуюся профессиональную честь педагога.

Педагог передает молодому поколению национальные и общечеловеческие культурные ценности, принимает посильное участие в процессе культурного развития.

Он не может заниматься противокультурной деятельностью ни при исполнении своих прямых обязанностей, ни за пределами образовательного учреждения.

В общении со своими обучающимися и во всех остальных случаях педагог уважителен, вежлив и корректен. Он знает и соблюдает нормы этикета, подходящие для каждой отдельно взятой ситуации.

Авторитет педагога основывается на компетенции, справедливости, такте, умении заботиться о своих обучающихся. Педагог не создает свой авторитет при помощи некорректных способов и не злоупотребляет им.

Педагог воспитывает на своем положительном примере. Он избегает морализаторства, не спешит осуждать и не требует от других того, что сам соблюдать не в силах.

Педагог имеет право на неприкосновенность личной жизни, однако выбранный им образ жизни не должен ронять престиж профессии, извращать его отношения с обучающимися и коллегами или мешать исполнению профессиональных обязанностей.

Пьянство и злоупотребление другими одурманивающими веществами несовместимо с профессией педагога.

Педагог дорожит своей репутацией.

Раздел 3. Взаимоотношения педагога с обучающимися

Педагог сам выбирает подходящий стиль общения с обучающимися, основанный на взаимном уважении.

В первую очередь педагог должен быть требователен к себе. Требовательность педагога по отношению к обучающемуся позитивна и хорошо обоснована. Педагог никогда не должен терять чувства меры и самообладания.

Педагог выбирает такие методы работы, которые поощряют в его обучающихся развитие положительных черт и взаимоотношений: самостоятельность, самоконтроль, самовоспитание, желание сотрудничать и помогать другим.

При оценке поведения и достижений своих обучающихся педагог стремится укреплять их самоуважение и веру в свои силы, показывать им возможности совершенствования, повышать мотивацию обучения.

Педагог является беспристрастным, одинаково доброжелательным и благосклонным ко всем своим ученикам. Приняв необоснованно принижающие обучающегося оценочные решения, педагог должен постараться немедленно исправить свою ошибку.

При оценке достижений обучающихся педагог стремится к объективности и справедливости.

Педагог постоянно заботится о культуре своей речи и общения. В его речи нет ругательств, вульгаризмов, грубых и оскорбительных фраз.

Педагог соблюдает дискретность. Педагогу запрещается сообщать другим лицам доверенную лично ему обучающимся информацию, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Педагог не злоупотребляет своим служебным положением. Он не может использовать своих обучающихся, требовать от них каких-либо услуг или одолжений.

Педагог не имеет права требовать от своего обучающегося вознаграждения за свою работу, в том числе и дополнительную. Если педагог занимается частной практикой, условия вознаграждения за труд должны быть согласованы в начале работы и закреплены договором.

Педагог терпимо относится к религиозным убеждениям и политическим взглядам своих обучающихся. Педагог ДО выбирает подходящий стиль общения с обучающимися, основанный на взаимном уважении.

Взаимоотношения между педагогами

Взаимоотношения между педагогами основываются на принципах коллегиальности, партнерства и уважения. Педагог защищает не только свой авторитет, но и авторитет своих коллег. Он не принижает своих коллег в присутствии обучающихся или других лиц.

Педагоги избегают необоснованных и скандальных конфликтов во взаимоотношениях. В случае возникновения разногласий они стремятся к их конструктивному решению.

Педагоги одного и того же учебного заведения избегают конкуренции, мешающей их партнерству при выполнении общего дела. Педагогов объединяют взаимовыручка, поддержка, открытость и доверие. Инициатива приветствуется.

Правом и обязанностью педагога является оценка деятельности коллег и администрации. Преследование педагога за критику строго запрещено. Критика, в первую очередь, должна быть внутренней, т. е. она должна высказываться Организации между педагогами, а не за пределами. Высказывать ее следует с глазу на глаз, а не за глаза. В Организации не должно быть места сплетням.

Критику следует обнародовать только в тех случаях, если на нее совершенно не реагируют, если она провоцирует преследования со стороны администрации или в случаях выявления преступной деятельности.

Критика, направленная на работу, решения, взгляды и поступки коллег или администрации, не должна унижать подвергаемое критике лицо. Она должна быть обоснованной, конструктивной, тактичной, необидной, доброжелательной. Важнейшие проблемы и решения в педагогической жизни обсуждаются и принимаются в открытых педагогических дискуссиях.

Педагоги не прикрывают ошибки и проступки друг друга.

Педагог в процессе учебно-воспитательной деятельности должен активно сотрудничать с педагогом-психологом, медсестрой, родителями для развития личности и сохранения психического, психологического и физического здоровья обучающихся.

Взаимоотношения с администрацией

Организация базируется на принципах свободы слова и убеждений, терпимости, демократичности и справедливости.

В Организации соблюдается культура общения, выражающаяся во взаимном уважении, доброжелательности и умении находить общий язык. Ответственность за поддержание такой атмосферы несет административный персонал.

Администрация терпимо относится к разнообразию политических, религиозных, философских взглядов, вкусов и мнений, создает условия для обмена взглядами, возможности договориться и найти общий язык. Различные статусы педагогов, квалификационные категории и обязанности не должны препятствовать равноправному выражению всеми педагогами своего мнения и защите своих убеждений.

Администрация не может дискриминировать, игнорировать или преследовать педагогов за их убеждения или на основании личных симпатий или антипатий. Отношения администрации с каждым из педагогов основываются на принципе равноправия.

Администрация не может требовать или собирать информацию о личной жизни педагога, не связанной с выполнением им своих трудовых обязанностей.

Оценки и решения администрации должны быть беспристрастными и основываться на фактах и реальных заслугах педагогов. Педагоги имеют право получать от администрации информацию, имеющую значение для работы их учреждения. Администрация не имеет права скрывать или тенденциозно извращать информацию, могущую повлиять на карьеру педагога и на качество его труда. Важные для педагогического сообщества решения принимаются в учреждении на основе принципов открытости и общего участия.

Взаимоотношения с родителями (законными представителями) обучающихся

Педагоги должны уважительно и доброжелательно общаться с родителями (законными представителями) детей. Они не побуждают родительские комитеты, чтобы они по каким-либо поводам организовывали для педагогов угощения, поздравления и тому подобное. На отношения педагогов с обучающимися и на их оценку не должна влиять поддержка, оказываемая их родителями (законными представителями).

Педагог консультирует родителей (законных представителей) по проблемам воспитания детей, помогает смягчить конфликты между родителями и детьми.

Педагог не разглашает высказанное детьми мнение о своих родителях (законных представителях) или мнение родителей (законных представителей) - о детях. Передавать такое мнение другой стороне можно лишь с согласия лица, довершившего педагогу упомянутое мнение.

Отношения педагогов с родителями (законными представителями) не должны оказывать влияния на оценку личности и достижений детей.

Взаимоотношения педагога с обществом и государством

Педагог является не только учителем, тренером и воспитателем детей, но и общественным просветителем, хранителем культурных ценностей, порядочным образованным человеком.

Педагог старается внести свой вклад в согласие общества. Не только в частной, но и в общественной жизни педагог избегает распрей, конфликтов, ссор. Он более других готов предвидеть и решать проблемы, разногласия, знает способы их решения.

Педагог хорошо понимает и исполняет свой гражданский долг и социальную роль. Он избегает подчеркнутой исключительности, однако также не склонен и к тому, чтобы приспособленчески опуститься до какого-либо окружения и слиться с ним.

Педагог старается внести свой вклад в развитие гражданского общества.

Раздел 4. Основные этические принципы деятельности педагога.

Этические принципы призваны обеспечить:

- решение профессиональных задач в соответствии с этическими нормами;
- защиту законных прав людей, с которыми педагоги вступают в профессиональное взаимодействие: обучающихся, воспитанников, студентов, педагогов, участников исследований и др. лиц;
- сохранение доверия между педагогом и людьми.

Основными этическими принципами являются:

1. Принцип конфиденциальности.
2. Принцип компетентности.
3. Принцип ответственности.
4. Принцип этической и юридической правомочности.
5. Принцип профессиональной кооперации.

1. Принцип конфиденциальности:

- Информация, полученная педагогом в процессе проведения работы, не подлежит сознательному или случайному разглашению, а в ситуации необходимости передачи ее третьим лицам должна быть представлена в форме, исключающей ее использование против интересов.
- Лица, участвующие в исследованиях, тренингах и других мероприятиях, должны быть осведомлены об объеме и характере информации, которая может быть сообщена другим заинтересованным лицам и (или) учреждениям.
- Участие обучающихся, воспитанников, родителей, педагогов в психологических процедурах (диагностика, консультирование, коррекция и др.) должно быть сознательным и добровольным.

2. Принцип компетентности:

- Педагог четко определяет и учитывает границы собственной компетентности.
- Педагог несет ответственность за выбор процедуры и методов работы.

3. Принцип ответственности:

- Педагог осознает свою профессиональную и личную ответственность перед обществом за свою профессиональную деятельность.
- Проводя исследования, педагог заботится о благополучии людей и не использует результаты работы им во вред.
- Педагог несет ответственность за соблюдение данного Этического кодекса независимо от того, проводит он педагогическую работу сам или она идет под его руководством.
- Педагог несет профессиональную ответственность за собственные высказывания на педагогические темы, сделанные в средствах массовой информации и в публичных выступлениях.

- Педагог в публичных выступлениях не имеет права пользоваться непроверенной информацией, вводить людей в заблуждение относительно своего образования и компетентности.

4. Принцип этической и юридической правомочности:

- Педагог планирует и проводит исследования в соответствии с действующим законодательством и профессиональными требованиями к проведению педагогической деятельности.

- В случае расхождения между нормами данного Кодекса и обязанностями, вменяемыми ему администрацией образовательного учреждения, педагог руководствуется нормами данного Кодекса.

- Нормы данного Кодекса распространяются только на профессиональные отношения педагога с субъектами образовательного процесса.

5. Принцип профессиональной кооперации:

- Работа педагога основывается на праве и обязанности проявлять уважение к другим специалистам и методам их работы независимо от собственных теоретических и методических предпочтений.

- Если этическое нарушение не может быть устранено неформальным путем, педагог может вынести проблему на обсуждение методического объединения (МО), в конфликтных ситуациях - на этическую комиссию регионального научно-методического совета службы образования.

Раздел 5. Обязанности педагога Организации

1. Кодекс деловой этики педагога устанавливает принципы и нормы поведения работников Организации, определяет правила взаимоотношений внутри коллектива, а также взаимоотношений с родителями, органами власти, юридическими и физическими лицами.

2. Положения настоящего Кодекса разработаны с учетом миссии и ценностей учреждения.

К ценностям (обязанностям) педагога относятся: открытость, поддержка и сотрудничество.

Педагоги делятся опытом, информацией, идеями, открыто обсуждают проблемы и находят вместе решения, их действия корректны и носят поддерживающий характер.

Педагоги и родители открыто делятся информацией, обсуждают проблемы, соблюдая конфиденциальность. Комментарии педагогов корректны и носят оптимистичный, позитивный характер.

Для педагогов характерно постоянный поиск партнеров и выстраивание профессиональных взаимовыгодных связей.

Инновационность. Педагоги стремятся узнавать и осваивать новые, современные технологии уместно, деликатно, квалифицированно их интегрировать в жизнедеятельность

Индивидуализация. Каждый участник образовательного процесса рассматривается как уникальная, неповторимая, своеобразная личность со своими особенностями, возможностями и интересами, стремится создавать условия для раскрытия потенциала и индивидуальных особенностей каждой личности.

Преемственность. Цели, задачи, содержание стиль взаимоотношения с ребенком согласуются между педагогами ступеней образования и между педагогами.

Традиции и стили семейного и общественного воспитания являются равноценными и уникальный опыт каждой из сторон используется для обогащения практики воспитания в семье.

Здоровье. Здоровье – это гармония психического, физического и эмоционального состояния человека. Педагог стремится, чтобы здоровый образ жизни стал стилем жизни каждого участника образовательного процесса. Это обеспечивается здоровье сберегающими технологиями, разработкой и реализацией новых программ и проектов.

Профессионализм и высокое качество образовательных услуг.

Педагоги стремятся в совершенстве овладеть профессиональными знаниями и умениями. Это достигается непрерывным обучением и постоянным повышением компетенций в разных формах.

Принципы, нормы и правила, установленные настоящим Кодексом, имеют общий характер и могут получить свое развитие и детализацию в стандартах служебного поведения, правилах внутреннего распорядка и других внутренних документах учреждения.

Действие настоящего Кодекса распространяется на всех должностных лиц и других работников учреждения.

Должностные лица и другие работники учреждения в своей служебной деятельности должны быть добропорядочны и честны, обязаны соблюдать правила деловой этики, установленные настоящим Кодексом, иными внутренними документами учреждения, а также являющиеся общепринятыми.

Конфликт интересов.

Сотрудники должны избегать ситуаций, которые могут привести к конфликту личных интересов и интересов учреждения:

- использование имени учреждения, его репутации, материальных, финансовых или иных ресурсов, конфиденциальной информации с целью получения собственной выгоды;
- других ситуаций, которые могут привести к неблагоприятным для учреждения последствиям.

В случае возникновения конфликта интересов или возможности такого конфликта, сотрудник должен обратиться за помощью в разрешении ситуации к своему непосредственному руководителю. При невозможности разрешения конфликта интересов непосредственным руководителем, сотрудник вправе обратиться за помощью к вышестоящему руководителю.

Порядок присоединения к Кодексу деловой этики.

Работники Организации, присоединившиеся к настоящему кодексу, принимают на себя добровольные обязательства применять изложенные в нем

нормы и принципы деловой этики в своей повседневной практике, добиваться признания их частью деловой культуры организации.

Меры, принимаемые к нарушителям правил и норм деловой этики

Нарушение правил и норм деловой этики, содержащихся в настоящем Кодексе, иных внутренних документах учреждения, или являющихся общепринятыми, может являться основанием для неприменения меры стимулирующего характера (премии), не повышения в должности, рассмотрения информации о нарушении на собрании трудового коллектива и принятия иных мер к нарушителю.

Качество реализации кодекса деловой этики будет обсуждаться в рамках общего собрания коллектива, и отслеживаться через систему обратной связи (анкетирование).

Раздел 6. Заключительные положения

Коллектив Организации принимает настоящий Кодекс, вносит в него изменения и дополнения, а также определяет основные направления реализации настоящего Кодекса.

Текст настоящего Кодекса размещается на сайте учреждения. Информация о настоящем Кодексе и практике его соблюдения раскрывается в годовом отчете учреждения.

При приеме на работу в образовательное учреждение руководителю следует оговорить, что педагог должен действовать в пределах своей профессиональной компетенции на основе кодекса и ознакомить педагога с содержанием указанного кодекса.

Нарушение положений кодекса педагога рассматривается педагогическим коллективом и администрацией.

ОПРЕДЕЛЕНИЯ И ПРАКТИЧЕСКИЕ СОВЕТЫ

Деловой этикет - это свод определённых правил поведения, принятых в сфере производства, услуг, культуры, науки и т.д., то есть в сфере вашей профессиональной деятельности. Соблюдение служебно-делового этикета зависит от времени и обстоятельств. В отличие от норм морали (этики) правила этикета в большей степени являются условными и носят характер неписаных законов, которые все неукоснительно соблюдают.

В любых жизненных ситуациях надо стремиться к хорошим отношениям со всеми, даже если сталкиваешься с человеком на короткое время. Буфетчица, вахтёр, гардеробщица - всё это сотрудники, с которыми мы сталкиваемся и быстро расходимся на целый день. Можно пройти мимо, не обратив внимания, а можно поздороваться, улыбнуться и сказать несколько приятных слов.

Имидж делового человека. Каждый из нас создаёт из себя определённый образ, как сейчас говорят - имидж. Он может быть различным: доброго и приятного в общении человека, недотёпы, грубияна, скандалиста... Сколько людей - столько и образов.

Всегда и везде необходимо быть в подходящей к случаю одежде!

Во многом наш образ зависит от восприятия нас другим человеком. Создавая свой образ, каждый человек должен подумать, каким он хочет быть в глазах окружающих.

Американский психолог Дейл Карнеги в своей книге <Как завоевать друзей и оказать влияние на людей> предложил шесть правил искусства нравиться.

Первое - искренне интересоваться другими людьми. Чтобы познать других, надо меньше говорить о себе, больше слушать других, в беседе меньше употреблять местоимения. Стараться выяснить, что ваш собеседник думает по тому или иному вопросу, как он живёт, чем интересуется.

Второе - улыбаться людям. Человек с улыбкой в глазах и на губах всегда нравится людям. Улыбка без иронии и ехидства, идущая изнутри человека, скажет: <Я рад тебя видеть, мне приятно говорить с тобой>.

Третье - обращаться к собеседнику по имени. Чтобы лучше запомнить имена тех, с кем знакомишься, надо мысленно повторить несколько раз это имя, а еще лучше - записать.

Четвёртое - уметь слушать собеседника, при этом задавать вопросы, на которые самому хотелось бы ответить. Уметь посочувствовать человеку, если он нуждается в этом. Если у вас возникло желание перебить собеседника, сделайте глубокий вдох и дайте собеседнику продолжить свою мысль. Внимательный собеседник заметит это и оценит.

Пятое - говорить с собеседником о том, что его интересует. Это самый верный путь к сердцу человека.

Шестое - внушать друзьям, коллегам осознание их собственной значимости для вас, коллектива, семьи... Но делать это надо искренно. Надо видеть достоинства других людей, хвалить их и благодарить за то доброе, что они делают для нас. Хорошие слова приятны окружающим. После хороших слов, сказанных людям, вы сами почувствуете, что становитесь добрее.

Все, о чем здесь было сказано, адресовано как руководителю предприятия, офиса, компании, так и всем её служащим.

Культура поведения — поступки и формы общения людей, основанные на нравственности, эстетическом вкусе и соблюдении определенных норм и правил. Истинная культура поведения есть органическое единство внутренней и внешней культуры человека, умение найти правильную линию поведения даже в нестандартной, а порой и в экстремальной ситуации.

Этикет — важнейшая сторона морали профессионального поведения руководителя. Знание его — необходимое профессиональное качество, которое надо приобретать и постоянно совершенствовать. Так, еще в 1936 г. Дейл Карнеги писал: "Успехи того или иного человека в его финансовых делах

процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85— от его умения общаться с людьми". Немало рушится карьер и теряется денег из-за неправильного поведения или невоспитанности. Зная это, японцы тратят на обучение хорошим манерам и консультациям по вопросам этикета, культуры поведения сотни миллионов долларов в год. Они хорошо знают, что успех любой фирмы во многом зависит от способности ее работников, руководителя, от их умения дружно трудиться над достижением общей цели. ***Знание этикета, культура поведения — вот ключевые условия для успешной работы в любой организации.*** Чтобы не попасть в нелепую ситуацию, надо знать правила хорошего тона. В старые времена им крепко учил Петр Великий. В 1709 г. он издал указ, согласно которому подлежал наказанию каждый, кто вел себя "в нарушение этикету". Возможно, надо ввести наказание и для тех отечественных бизнесменов, кто выставляет на посмешище не только себя, но и бросает тень на российское предпринимательство. Итак, знание делового этикета, умение культурно вести себя — основа руководства.

История этикета

Этикет — явление историческое.

Правила поведения людей изменялись с изменениями условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ: императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т.п., для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде. Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам. Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции.

Социальная роль, которую играет тот или иной человек, не должна быть самодавлеющей, не должна она оказывать и гипнотического влияния на

подчиненного. Культурный руководитель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т.е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры руководителя. Культура поведения в деловом общении немислима без соблюдения правил вербального (словесного, речевого) этикета, связанного с формами и манерами речи, словарным запасом, т.е. со всем стилем речи, принятым в общении данного круга деловых людей. В деловом разговоре надо уметь дать ответ на любой вопрос. Всегда необходимо помнить о чувстве меры. В речевом этикете деловых людей большое значение имеют комплименты — приятные слова, выражающие одобрение, положительную оценку деятельности в бизнесе, подчеркивающие вкус в одежде, внешности, сбалансированность поступков партнера, т.е. оценку ума делового партнера.

Во время делового общения всегда есть реальная возможность для комплиментов. Они воодушевляют вашего делового партнера, придают ему уверенность, одобряют. Разве это помешает руководителю? Особенно важно помнить о комплименте, если вы имеете дело новичком, к тому же потерпевшем на первых порах неудачу. Ведь не случайно в японских фирмах запрещена открытая критика своих работников: фирме это невыгодно, так как трудовая активность и инициатива снижаются. Соблюдение важнейших правил поведения с незнакомыми людьми — признак респектабельности, воспитанности, уверенности в себе, которые важны для руководителя. Роль руководителя в становлении коллектива

Итак, эффективность работы коллектива, его способность решать поставленные задачи во многом зависит от морально-психологического климата, а также от господствующего в группе "настроения" сотрудников, который, при прочих равных условиях, обусловлен, во-первых, качественным составом персонала и, во-вторых, особенностями неформальных отношений

между руководителем и подчиненным. Остановимся на этих проблемах более подробно.

Научные исследования и обобщение опыта практической работы свидетельствуют о том, что наиболее продуктивными являются рабочие группы, состоящие из лиц разного возраста, пола и темперамента. Молодые работники лучше воспринимают новое, более энергичны, но порою самонадеянны, не склонны к компромиссам.

Пожилые, напротив, достаточно консервативны, но обладают жизненным опытом, не склонны к авантюрам, способны принимать более взвешенные решения, как правило, избегают конфликтных ситуаций. Далее, чисто женские и чисто мужские коллективы обладают специфическими недостатками: в женских коллективах чаще случаются мелочные склоки, больше потерь рабочего времени в связи с систематическим обсуждением житейских проблем и т.д., в то время как в некоторых мужских коллективах в рабочее время процветают сквернословие и "дурные привычки". Иными словами, совместная работа лиц разного пола как бы подтягивает работников, повышает самодисциплину, требовательность к себе. Не менее важно иметь в группе индивидов с разным темпераментом, поскольку каждый из них, как мы уже выяснили, имеет свои достоинства и недостатки.

Речевой этикет – это совокупность всех этикетных речевых средств и правила их использования в тех или иных ситуациях.

Как начать беседу

В зависимости от сложившейся обстановки между собеседниками, возможны различные варианты начала беседы.

Если на вечеринке куда вас пригласили, вы не находите знакомых людей, не падайте духом. Возьмите инициативу на себя и найдите такого же одинокого человека, как и вы и постарайтесь обратиться к нему с такой фразой: «Привет! Мое имя ...» А дальше можно попросить помочь разобраться, кто есть кто из гостей. Познакомившись, можно поделиться информацией о семье, работе, учебе, увлечениях и т. д.

В людном месте просьба о помощи является хорошим началом разговора. В магазине можно попросить рассказать о товаре, в библиотеке осведомиться о наличии той или иной книги, в спортивном зале обратиться с помощью, показать, как правильно пользоваться тем или иным тренажером, на улице – попросить указать дорогу к тому или иному дому.

Можно начать разговор, предварив его комплиментом собеседнику, например, восхититься его (ее) прической или каким-либо предметом туалета и попросить рассказать, где можно найти хорошего мастера по прическам или где приобрести понравившуюся вещь. Мужчине предпочтительнее делать комплимент относительно его великолепной физической формы, а женщине – относительно ее безупречного вкуса.

Для начала разговора могут вполне подойти и банальные фразы, например: «Сегодня прекрасная погода, не правда ли?», « Не кажется ли вам, что сегодня невыносимо жарко?», « Мы с вами где-то встречались» и т. д.

Как избежать ссоры.

Говорят, если два человека ссорятся, то неправы оба.

И больше виноват тот, кто умнее. Он должен первым отказаться от ссоры.

Включите музыку, телевизор. Или пойдите на улицу. Займитесь чем-то отвлекающим от ссоры.

Не стремитесь любым способом доругаться и взять реванш- это явные признаки аномальной личности, когда человек самоутверждается за счет ссоры.

Педагог постоянно должен заниматься своим самовоспитанием.

Вот наиболее распространенные методы самовоспитания и самоуправления:

- ***Метод напоминания.*** Зная свой недостаток, руководитель постоянно напоминает себе о нем. В некоторых случаях письменно. Например, на столе лежит листок, на котором написано: “Сдерживайся!”, “Не нервничай!”.

- **Метод стоп-кран.** Как только начинают разгораться страсти, руководитель предупреждает себя: “Нет, так нельзя дальше. Нужно вести себя по-другому и найти более гибкие подходы”. Это заставляет остановить бурю и иначе взглянуть на себя, людей и ситуацию.

- **Метод сдерживания.** В острых ситуациях руководитель начинает убеждать себя, что дальнейшее “повышение напряжения” не приведет ни к чему хорошему. Сдерживаться трудно, хочется ответить ударом на удар, но он сознательно сдерживает себя, собственные эмоции, уходит от ситуации, погружаясь в другие дела, где-то выговариваясь и т.п.

- **Метод объяснения до действий.** Объяснение побуждает обе стороны понять причины остроэмоциональных отношений.

Группа – это общность людей, объединенных совместной деятельностью, единством целей и интересов, взаимной ответственностью.

Корпоративное образование – образование, осуществляемое в рамках научного или производственного объединения (корпорации) с целью реализации текущих и перспективных производственных или научно-производственных задач.

Корпорация – организация, созданная для защиты интересов ее участников. Может служить формой профессионального объединения или государственного управления. Членов К. объединяют корпоративная этика (культура) – совокупность ценностей (традиций) и убеждений, разделяемых членами и работниками фирмы, организации, объединения.

Команда в учебном заведении (управленческое значение) – группа членов пед. коллектива, руководящих вместе с целью обеспечить максимально эффективный процесс преподавания и образования в учебном заведении. Оптимальный состав К. 8 человек: председатель, организатор, контролер, эксперт, идеолог, информатор, оппозиционер, фасилитатор, специалист. В К. подбираются люди творческие, самостоятельные, заинтересованные в реформировании учебного заведения и здраво воспринимающие нововведения.

Команда – это автономная группа профессионалов, создаваемая для оперативного, эффективного решения управленческих задач.

Команда – коллектив связанных единой активностью людей, отношения которых характеризуются совместимостью и срабатываемостью; достигает высокого результата деятельности благодаря организованности совместных действий.

Командообразование – процесс создания команды.

Коллектив – это ценностно-организационное единство людей, порожденное и объединенное совместной деятельностью по достижению общих целей, имеющее внутреннюю структуру, образованную за счет установления прочных внутриколлективных деловых и неформальных связей.

Корпоративный имидж – комплекс мер для создания привлекательного образа учебного заведения и продвижения его услуг на рынке образования. К числу таких мер относятся оформление интерьера, прямой и косвенный сервис, регалии руководителей и ведущих сотрудников.

Корпоративный кодекс – система правил, неукоснительно соблюдаемых сотрудниками в процессе взаимодействия с коллегами и учащимися.

Корпоративные обучающие программы – специально подготовленные или приобретенные методики и технологии обучения и самообразования школьников и преподавателей, максимально адаптированные к профилю и актуальным задачам образовательного учреждения. Корпоративные программы обучения чаще всего представляют собой авторские разработки сотрудников или компетентных консультантов. Корпоративный характер эти программы обретаю за счет придания им имиджа уникальности и редкого товара.

Корпоративные правила делового общения – рекомендации по организации и поддержанию взаимодействия, носящие характер настойчивого пожелания. Корпоративные правила направлены на реализацию основной

образовательной стратегии школы с неизменным сохранением высокой деловой репутации.

Корпоративный учебный центр – это способ организации внутрикорпоративного обучения, представляющий собой не только повышение квалификации работников системы образования, но способ формирования единой политики, организации партнерского взаимодействия, создание единого информационного пространства, выработки общих подходов к решению принципиально новых проблем, формирования и продвижения корпоративных ценностей и культуры.

Корпоративная культура – это система материальных и духовных ценностей, задающих людям ориентиры поведения и действий, присущих системе образования, отражающих ее индивидуальность и принимаемых членами педагогического сообщества.

Корпоративная газета (листовка, журнал) – печатный или электронный орган оперативного информирования педагогов и учащихся. Корпоративная газета, в силу своей способности материализовывать корпоративный дух учреждения, является действенным средством реализации внутренних организационных функций: подача обратной связи, сплочения коллектива, изучения мнения сотрудников, стимулирование их достижений, апробирование рекламного материала об учреждении.

Коучинг – это содействие позитивным изменениям, он помогает людям развить свой потенциал. Руководители должны использовать коучинг. Чтобы отдельные лидеры и команды оптимизировали свою работу и повысили уровень профессиональной компетентности. Коучинг можно назвать своеобразным стилем управления, когда вы перестаете вещать и начинаете спрашивать, выводя людей на дорогу правильных решений.

Организационная (корпоративная) культура – «деловое кредо» организации, т.е. совокупность основных целей ее деятельности, концентрированное выражение ее философии, политики, общей концепции управления, прямо или косвенно провозглашаемое и реализуемое

администрацией и сотрудниками. О.К. индивидуальна для каждого учреждения, включает в себя также систему норм, ценностей. Правил, уровня нравственности в межперсональных отношениях, моделей коммуникации и поведения (вплоть до манеры одеваться и говорить), разделяемых всеми сотрудниками.

Слово «ПРОДУКТ» является ключевым при характеристике командного способа работы:

Предназначение и ценности

Результативность

Оценка и признание

Дееспособность

Удовлетворение

Коллективизм

Творческий подход

От хорошего человека пахнет теплом.

Минздрав предупреждает: гнев, злость и раздражение опасны для Вашего обаяния.

Если Вас нагружают работой весом в земной шар, значит, верят в Ваши способности.

Лучшая работа - это хобби, за которое платят деньги.

Главное помнить, что команда – это не сумма талантов, а умение работать в связке.

Природа выдает каждому столько способностей, сколько соответствует его призванию. Нет призвания – нет и ресурсов.