

17  
Принято на заседании  
педагогического совета  
от « 02 » ноября 2015 г.

«УТВЕРЖДАЮ»  
Директор МБОУ «СОШ №11»  
*Н.В. КИЧАКОВА*  
« 02 » ноября 2015 г.



## ПРАВИЛА КОРПОРАТИВНОЙ ЭТИКИ И ПОВЕДЕНИЯ СОТРУДНИКОВ МБОУ «СОШ № 11» С ЗАКАЗЧИКАМИ

(приложение к Правилам внутреннего трудового распорядка для  
работников МБОУ «СОШ № 11» г. Гремячинска)

**В МБОУ «СОШ № 11» приветствуется:**

- **Улыбка каждому!** Улыбкой мы добиваемся доверия и взаимопонимания. Какие бы трудности и проблемы не стояли в данный момент перед нами, начинаем беседу с родителями, учащимися или персоналом (как при личной встрече, так и по телефону) только с улыбки!
- **Поддержание хорошего имиджа учреждения** в средствах массовой информации, в официальных инстанциях и т.д. Для этого каждый работник должен знать об основных услугах, предоставляемых школой, о работе её подразделений, о происходящих в них событиях и мероприятиях, стараться доносить эту информацию до родителей и учащихся.
- **Участие и привлечение новых клиентов.** Каждый сотрудник имеет прямое или косвенное отношение к услугам, которые реализует школа. В конечном счёте все работающие в школе существуют благодаря тому, что выполненная ими работа, произведённые услуги находят спрос.
- Соблюдение принципа **«Заказчик всегда прав»**. Сотрудники школы должны самым лучшим образом выполнять пожелания родителей и учащихся, чтобы все они в равной степени были довольны. Высшая цель работы школы – **ДОВОЛЬНЫЕ ЗАКАЗЧИКИ**. Заказчики, в свою очередь, с радостью идут на контакт только с теми, кто ищет с ними сближения, выявляет мотивы их поведения, учитывает их желания и удовлетворяет их потребности! Если заказчик выражает недовольство, это означает, что он ждёт от вас действий, которые позволят почувствовать, что вы заботитесь о нём и для его удовлетворения вы что-то делаете. Иногда достаточно просто проинформировать заказчика, чтобы снять возникшее напряжение.
- Выполнение правила **«Всегда относитесь к заказчику так, как вы бы хотели, чтобы он относился к вам!»** Обращение должно быть

уважительным, доброжелательным, терпеливым и безопасным. Собеседнику на самом деле более важно не то, ЧТО он слышит, а то, КАК он это услышал. Т.е. важна интонация голоса, тембр и то, насколько приятно ему общаться. Дайте ему возможность чувствовать тёплое отношение и заботу о нём, т.к. 90% информации воспринимается на уровне чувств.

- **Корректность по отношению к конкурентам.** Никогда не говорить о конкурентах плохо! Мы только даём понять, в чём отличие нашего учреждения от образовательных учреждений-конкурентов. Главное различие между конкурирующими организациями заключается в том, как они ведут себя со своими заказчиками и как общаются с ними. При прочих равных условиях, безусловно, заказчик останется там, где ему понравилось обращение с ним. Т.е. мы развиваем с заказчиками ОТНОШЕНИЯ!

- **Личное общение.** Все личные переговоры с заказчиками надо вести индивидуально. Для донесения общей информации до нескольких заказчиков одновременно стоит использовать все доступные средства передачи информации (информационные письма на бумаге, e-mail, рассылки и др.). собрания целесообразно проводить только для обучения или выработки общего мнения.

- Соблюдение принципа **«Взаимодействие - залог понимания!»**. Необходимо планировать свою деятельность и заранее согласовать её с теми, кто в этой деятельности будет задействован.

- **Развитие сотрудников.** Учиться - это право и обязанность каждого работника, в т.ч. используя корпоративное обучение в рамках учреждения. Администрация школы считает, что расходы на сотрудников - это не издержки, а инвестиции, и ценит в сотрудниках постоянное совершенствование технологии работы, стремление к познанию нового, смелость, решительность, изобретательность и способность к инновациям. Не стоит стесняться в незнании чего-либо. Если есть желание научиться чему-либо, надо умело этим пользоваться, но не находиться в позиции «постоянного первоклассника». Если мы ошиблись в выборе сотрудника, то не стоит 'учить его «с нуля». Надо менять сотрудника, ведь для этого существует испытательный срок. Руководители подразделений обязаны провести начальное обучение своего персонала, т.е. донести до сведения работника правила поведения в школе (ежегодно!), активно использовать нематериальные стимулы для выработки единого видения целей деятельности организации и сотрудников.

- Выполнение правила **«Везёт тому, кто сам везёт!»** в школе ценится проявление инициативы в рамках компетентности каждого работника. При этом ответственность за всю деятельность и инициативы, исходящие от кого бы то ни было, несёт руководитель. Особо ценится инициатива работников, направленная на рост доходов от всех видов деятельности.

- Соблюдение принципа **«Думать не только о себе, но и о других»**, потому что это даёт возможность существования учреждения в целом и это - основной источник нашего дохода. Поддерживайте дух единой команды, взаимодействие работников друг с другом и руководителями любого уровня. Мудрый руководитель никогда не обвинит подчинённого в плохих новостях. Скорее он обвинит того, кто не сообщил

эти плохие новости. Прислушиваемся к высказываниям коллег - они желают добра и процветания. Нужно не только «слушать», но и «слышать» учащихся, родителей, коллег, сотрудников. Терпеливо выслушивать собеседника, уважать чужое мнение и понимать его, принимать инакомыслящих, прислушиваться к критике и советам коллег, начальства и подчинённых. Никогда не унижать оппонента, т.к. рано или поздно мы столкнёмся с человеком, который будет вынужден поступить с нами так же. Уверенность в себе не должна мешать быть скромным, независимо от собственного мнения по вопросу. Мы уважаем себя и свой труд!

- **Бережливость.** Мы экономим материальные, энергетические и информационные ресурсы, т.к. школа работает по собственной смете доходов и расходов и чем больше средств уходит на оплату издержек, тем меньше средств остаётся на стимулирование сотрудников.
- **Получение обратной связи.** Руководитель обязан говорить работнику не только о том, что ему нравится, но и то, что ему не нравится. Если работнику об этом не говорить, то он никогда не узнает об этом и не изменит своего отношения или поведения! Т.е. критика важна и нужна, но такая, чтобы человек услышал и изменился, а не просто обиделся.
- **Соблюдение «Дрес-кода».** Одеваться необходимо соответственно окружению на работе, не выбиваясь из контингента работников своего уровня. Каждому нужно следить за опрятностью и чистотой своей одежды и обуви. Стиль рабочей одежды должен быть консервативным, сдержанным и не быть минимальным; желательно избегать ярких и вызывающих цветов одежды; приветствуется умеренность в бижутерии, украшениях и макияже.
- **Соблюдение правил русского языка в устной и письменной речи.** Всё, что мы говорим и пишем должно быть изложено хорошим языком, грамотно. Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены ясно, а все имена собственные переданы без ошибок. Следим за своей дикцией, произношением и интонацией. Никогда в деловом общении не употребляем жаргонных слов и оскорбительных выражений; слушаем и слышим других. **Стыдно работать в образовательном учреждении и быть безграмотным!**
- **Соблюдение правила «На все письма и звонки отвечать!».** На все письма, которые мы получаем (кроме рекламных материалов), должен быть написан ответ. Сроки ответа - самые минимальные. Идеально ответить в тот же день или на следующий. В самых неблагоприятных случаях срок - неделя, при том, что вы в первый же день отправили формальное сообщение, что письмо получено и что вы дадите на него ответ в такой-то срок. Работа на телефоне должна быть организована таким образом, чтобы даже ни на минуту он не оставался бы без ответственного лица. Ни один телефонный звонок не должен остаться без ответа! Любой звонок может нести за собой нового заказчика!
- **Соблюдение правила «Не опаздывать!».** Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип «делать всё вовремя» распространяется на все служебные задания. Всегда следует извиняться за

свое некорректное поведение, в т.ч. если вы вынуждены держать клиента и коллегу в ожидании.

- Выполнение принципа *«Человек имеет право на ошибку!»*. Кто не работает, тот и не ошибается. Людям свойственно ошибаться и надо уметь признавать свои ошибки и адекватно реагировать на критику.

- *Качества эффективного работника:* личная порядочность и разумные личные ценности; целеустремлённость и ориентация на постоянный личный рост и результативность работы; коммуникабельность; позитивность; самоконтроль и уверенность в себе, сотрудничество и помощь коллегам; умение расставлять приоритеты и брать ответственность на себя; владение правилами и нормами этики и делового этикета; преданность своему образовательному учреждению.

### **В МБОУ «СОШ № 11» не приветствуется:**

- *Лишние разговоры.* Любой сотрудник должен быть лояльным учреждению и хранить его секреты. Это правило касается всех дел школы: от кадровых до технологических. Это же относится к разговорам сослуживцев об их личной жизни. Руководитель доносит до своих сотрудников информацию, которую можно считать открытой "общей информацией о школе и ограничивает информацию, предназначенную только для внутреннего пользования.

- *Ведение деловых переговоров в присутствии посторонних лиц.* Это может привести к нарушению прав и свобод как работников, так и обучающихся. Нельзя разглашать диагнозы, установленные в медицинских картах, данные медицинского обследования обучающихся, а также сведения, полученные в процессе работы службы психолого-педагогического и/или медико-социального сопровождения. Не стоит уведомлять об этом педагогический персонал. Им лишь следует знать, что у ребёнка есть проблемы со здоровьем и что ему можно, а что - нельзя.

- *Разглашение и/или передача конфиденциальной информации третьим лицам.* К конфиденциальной информации относятся персональные данные сотрудников и обучающихся. Т.к. чётко отследить или запретить такие действия со стороны всех наших работников мы не сможем, то следует ограничить «хождение» в подразделении такой информации.

- *Повышение голоса, высказывание замечаний или недовольства (по любому поводу) в присутствии других людей (родителей, персонала или обучающихся).* Такое поведение расценивается как применение методов физического и психического насилия над другой личностью, нарушение общепринятых этических норм общения и неповиновения правилам, установленным (письменно) в локальных актах учреждения. Критиковать можно только в индивидуальной беседе!

- *Распространение слухов и сплетен.* Обсуждение и распространение информации о работе других подразделений, о происходящих там событиях, услышанных от третьих лиц или додуманных, распространение непроверенной информации, обсуждение проблем своего карьерного роста с коллегами, а не с непосредственным руководителем, личных и профессиональных качеств коллег в их отсутствие, одного делового партнёра с другим - всё это создаёт слухи и сплетни,

которые мешают нормальной работе не только подразделения, но и всего учреждения!

- ***Недобросовестное исполнение своих обязанностей.*** Перекалывание своих функциональных обязанностей или проблем на других коллег, частые больничные листы. Помощь должна быть оказана, но не стоит ей злоупотреблять.
- ***Неумение держать себя в руках!*** Эмоции хороши в меру, если они способствуют развитию и росту. Излишняя эмоциональность в неординарной ситуации, постоянное жестикулирование, смешки и шутки вызывают негативные эмоции не только по отношению к сотруднику, но и ко всему учреждению. Заказчик вправе думать, что если учреждение допустило к работе одного такого работника, то и другие будут не лучше.
- ***Неэтичное и некорректное поведение.*** К нему в т.ч. можно отнести вмешательство в разговоры других (если вас не пригласили присоединиться), даже если вопрос требует немедленного решения.