

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце: **МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
ФИО: Мильчаков Михаил Барисович **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА**
Должность: Директор филиала **ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**
Дата подписания: 16.03.2015 15:44:30
Уникальный идентификатор документа: 01f99420e779c9f06d699b725b8e8fb9d59e5c3
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(СамГУПС)

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ
(СамГУПС)

П Р И К А З

02 2015 г.

№ 117

САМАРА

[об утверждении Положения]

Для повышения корпоративной культуры эффективности работы сотрудников

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о деловом этикете Самарского государственного университета путей сообщения.
2. В соответствии со ст. 22 Трудового кодекса РФ ознакомить работников и обучающихся университетского комплекса с настоящим Положением под роспись.

Ректор

Д.В. Железнов

ПОЛОЖЕНИЕ О ДЕЛОВОМ ЭТИКЕТЕ САМАРСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО УНИВЕРСИТЕТА ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ

Общие положения

1. Настоящее Положение о деловом этикете Самарского государственного университета путей сообщения (далее - Положение) устанавливает единые нормы и стандарты делового этикета сотрудников Самарского государственного университета путей сообщения и его филиалов (далее - Университета): научно-педагогических работников, административно-управленческого персонала, учебно-вспомогательного персонала (далее - Сотрудники). Настоящее Положение регламентирует поведение и внешний вид всех сотрудников.

2. Настоящее Положение рассматривает основные правила делового этикета и способы их применения в различных ситуациях повседневного делового общения и определяет требования и рекомендации к поведению сотрудников Университета в части: делового общения; этикета дистанционных деловых коммуникаций; этикета времени; практики проведения совещаний; стандартов стиля деловой одежды.

Этикет делового общения

3. К определяющим факторам при выборе этикетных форм общения следует отнести обстановку общения (официальная/неофициальная) и особенности личности (должность, социальный статус, заслуги, возраст, пол, степень знакомства).

4. 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.

5. 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.

6. 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...?

153
- Согласитесь ли Вы принять участие...?

- Могу ли я предложить Вам...?

7. Деловое общение предполагает взаимное уважение сотрудников, преподавателей и обучающихся. Поэтому принятое в деловой обстановке обращение на "Вы" - свидетельство культуры и знания делового этикета. Обращение на "Вы" не зависит от статуса сотрудника Университета. Оно распространяется на всех - руководителя и подчиненного, студента, человека старшего и человека младшего возраста, женщину и мужчину, сотрудника.

8. Обстановка официальности предъявляет требования повышенной вежливости, уважительности к собеседнику, какую бы должность он ни занимал. Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения, поэтому независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника обращаться к нему необходимо "на Вы". Официальная обстановка всегда требует двустороннего общения "на Вы". Грубым нарушением норм этикета является одностороннее обращение на "ты", в том числе и к студентам.

9. Тональность разговора при общении имеет немаловажное значение. Общий тон в зависимости от обстановки общения может быть обозначен как официальный, нейтральный или дружеский.

10. 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.

11. При взаимодействии сотрудникам Университета рекомендуется соблюдать правила вежливости и избегать категоричности в высказываниях. Например, рекомендуется использовать такие фразы, как: "Мне кажется это не вполне убедительным", "Будьте добры, приготовьтесь к экзамену", "К сожалению, рабочая программа не соответствует шаблону", "К сожалению, Вы не обладаете необходимыми компетенциями для положительной оценки/зачета" и т.п.

12. При деловом взаимодействии запрещены обращения, связанные с гендерными признаками ("Мужчина!", "Женщина!"). Обращение "Коллеги!", "Уважаемые коллеги", "Уважаемые присутствующие", "Уважаемые обучающиеся", напротив, вполне допустимо среди сотрудников Университета. При затруднении в выборе обращения рекомендуется использовать описательные, не прямые обращения. Например, "Простите, не затруднит ли Вас...", "Извините...", "Будьте любезны.." и др.

13. В речевом этикете сотрудников и студентов Университета вне зависимости от ситуации и должностного статуса запрещено: использование ненормативной лексики; общение на повышенных тонах; унижение личного достоинства сотрудника с использованием разного рода оскорбительных высказываний.

14. В рабочее время сотрудники Университета не должны обсуждать следующие темы: личную жизнь руководителей, коллег, обучающихся; национальные и религиозные вопросы; общественно-политические темы и другие вопросы, способные спровоцировать ссору или конфликт.

15. Правила, принятые в Университете, требуют от всех сотрудников и студентов предварительно стучать в дверь кабинета перед тем, как в него войти.

154

16. Культура делового общения требует от сотрудников Университета и других ограничений. Например, зевать в обществе неприлично. Если невозможно удержаться, необходимо сделать это незаметно для окружающих. Кашлять, чихать, сморкаться следует максимально сдержанно, не привлекая внимания, держа при этом у рта и носа носовой платок.

17. Каждый сотрудник должен быть внимателен не только к своим словам и высказываниям, но и манере поведения: не размахивать руками; не класть руки в карманы; контролировать движения, которые должны быть размеренными, а не резкими и быстрыми.

18. Во время совещаний, планерок, заседаний не рекомендуется опускать надолго глаза или слишком пристально смотреть на собеседника. Необходимо держать осанку прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Не следует сидеть в расслабленной позе, так как в рабочее время подтянутость - неотъемлемая черта делового человека. Сидя на стуле, не следует раскачиваться, усаживаться на край, облакачиваться или прятать руки под столом.

19. Во время делового общения не следует подпирать голову рукой, так как это может означать скуку, незаинтересованность или усталость. Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, однако данный жест воспринимается собеседником как форма "закрытости", недовольство или нежелание продолжать разговор. Поднятые плечи или втянутая голова означают напряженность, производят впечатление замкнутости. Для расположения собеседника правильнее демонстрировать телом движения немного вперед, подчеркивая свою готовность слушать.

20. Дистанция при общении. При деловом взаимодействии дистанция между собеседниками зависит от характера их взаимоотношений. Чем официальной отношения, тем дальше должны находиться люди друг от друга. В российском этикете официальная дистанция общения равна длине двух вытянутых для рукопожатия рук (90-110 см).

21. Рукопожатие. Единственная форма физического контакта, разрешенная в деловом этикете, - это рукопожатие. Невежливо в рабочей обстановке прикасаться к другому человеку: похлопывать по спине, гладить по голове, обнимать его, класть руку на плечо, целовать в щеку и т.д. Следует отметить, что рукопожатие весьма популярно в России в мужской среде. Однако, по правилам этикета, если приветствие в деловой обстановке сопровождается рукопожатием, то пожать руку необходимо всем присутствующим - как мужчинам, так и женщинам.

22. Курение. Курение на территории Университета недопустимо. При курении на прилегающих к Университету территориях сотрудникам не стоит загромождать пути следования других сотрудников и студентов, преграждая им передвижение. Правила вежливости требуют спрашивать разрешение на курение у стоящих рядом сотрудников и студентов, в противном случае необходимо отойти в сторону.

23. Приветствие - один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливаются контакты и выражаются отношения между сотрудниками, студентами. Здороваться необходимо всегда и со всеми. Охранник, студент, или ректор - любой сотрудник, независимо от своего служебного положения, приветствует или обменивается приветствиями в качестве общепринятого знака внимания и вежливости.

24. В обстановке делового общения очередность приветствий напрямую связана с должностной иерархией каждого из участников. Первым произносит приветствие тот, кто занимает более низкое служебное положение. Например: начальника первым приветствует подчиненный; входящий в помещение (независимо от ранга) первым

155

приветствует присутствующих в данном помещении; проходящий мимо группы сотрудников должен поздороваться с ними первым.

25. Сотрудники-женщины в повседневном деловом общении не должны акцентировать внимание на гендерном отличии, требовать по отношению к себе дополнительного внимания со стороны коллег-мужчин.

26. Каждому сотруднику рекомендуется при приветствии говорить четко и внятно, неторопливо. Психологически грамотное приветствие, как правило, сопровождается улыбкой. Приветствия обычно сопровождаются жестами: наклоном головы, поклоном или полупоклоном, взмахом руки, рукопожатием и т.д.

Этикет дистанционных деловых коммуникаций

27. Телефонные коммуникации - важный компонент имиджа Университета. Поэтому необходимо владеть вербальными средствами общения, управлять голосом и интонацией, обладать четкой дикцией.

28. Разговаривая по телефону, не стоит вступать в зрительный контакт с присутствующими при этом людьми, не стоит пытаться общаться еще и с ними с помощью языка мимики и жестов. Это может повлиять на интонации и будет "услышано" телефонным собеседником.

29. Ведя телефонный разговор, не стоит отвлекаться, говорить с коллегами. Если что-то мешает продолжить телефонный разговор, извинитесь перед собеседником и попросите разрешения перезвонить в определенное время. Во время телефонного разговора не стоит жевать, пить, курить.

30. Если у сотрудника звонит телефон, а он при этом уже говорит по другой линии или другому аппарату, необходимо извиниться перед собеседником, ответить на второй звонок, но в разговор по существу дела не вступать. Необходимо сказать второму абоненту после слов приветствия и представления: "Я сейчас говорю по другому телефону. Можно вам перезвонить, когда закончу?".

31. Необходимо стараться не заставлять позвонившего ждать на телефоне. Необходимо поинтересоваться, есть ли у абонента возможность подождать, постараться как можно быстрее узнать нужную ему информацию и поблагодарите за ожидание.

32. Если кого-то из сотрудников нет на месте, не рекомендуется говорить позвонившему, что коллега на обеде, курит, пьет кофе или пошел к врачу. Вместо этого необходимо поинтересоваться у позвонившего, что передать коллеге и обязательно сделать это.

33. При этом необходимо зафиксировать следующую информацию: имя и фамилия позвонившего; название подразделения (кафедры, филиала, факультета и пр.); тема исходного звонка; номер телефона; удобное время для ответного звонка.

34. Если у звонящего имеется важная информация для отсутствующего на месте сотрудника, то в этом случае его следует соединить с непосредственным руководителем данного сотрудника или уточнить, с кем из коллег отсутствующего сотрудника он хотел бы поговорить.

156

35. Стоит помнить, что собеседнику необходима "обратная связь". Необходимо обеспечивать ее, повторяя ключевые слова разговора или произнося утвердительные слова: "понятно", "так", "ясно", "хорошо" и междометия согласия.

36. Грубое нарушение делового этикета - не перезванивать, когда звонка ждут. Необходимо перезвонить при первой возможности, причем не позднее чем через 24 часа.

37. В начале разговора необходимо обязательно уточнить, есть ли у собеседника время и возможность для разговора. Если собеседник просит перезвонить, необходимо извиниться и уточнить, когда и в какое время удобнее это сделать.

38. Входящий звонок: трубку рекомендуется снимать после второго-четвертого звонка; начинать звонок нужно с приветствия и представления; например, ответ на телефонный звонок может звучать следующим образом:

- Добрый день. Приемная Ректора. Наталия.

- Здравствуйте! Отдел организации учебного процесса. Елена Павловна.

- Добрый день! Факультет СОДП. Лариса Борисовна.

39. Каждому подразделению Университета рекомендуется сформировать стандартный сценарий-шаблон телефонного приветствия в зависимости от специфики его деятельности. Важно, чтобы звонящий понимал, куда именно он позвонил и кто с ним говорит.

40. Если в ходе разговора позвонивший не представился, то после первой паузы необходимо задать вежливый уточняющий вопрос: "Простите, могу я узнать Ваше имя?". В процессе дальнейшего разговора рекомендуется использовать при обращении только имя и отчество.

41. Звонки, адресованные руководству Университета, проректорам, деканам, относятся к числу приоритетных, поэтому запрещается оставлять на линии звонящего. Подобный способ телефонного взаимодействия формирует негативное впечатление об Университете в целом. При переводе звонка в режим "Ожидание на линии" необходимо объяснить причину подобного ответа, например: "Извините, мне необходимо уточнить, на месте ли сотрудник и сможет ли он сейчас с Вами поговорить". После этого рекомендуется поблагодарить звонящего за ожидание, а затем только переводить звонок в другой режим.

42. При общении с сотрудниками, или родителями обучающихся рекомендуется уточнять, насколько правильно понята информация, чтобы никто не потратил напрасно время. Для этого можно использовать следующие фразы: "Правильно ли я поняла, что...?", "Могли бы Вы еще раз уточнить, как...?", "Повторите, пожалуйста, адрес" и т.п. Если сомнения все же присутствуют, то задаются вопросы так называемого закрытого типа, ответом на которые могут быть либо "да", либо "нет".

43. Первым завершает разговор тот, кто позвонил. В случае прерывания связи перезванивает инициатор звонка. Однако если сотрудник компании позвонил руководителю, то инициатива завершения разговора исходит от руководителя, а не от сотрудника.

44. По окончании беседы необходимо резюмировать итоги. Прощаясь, необходимо поблагодарить за звонок: "Спасибо за звонок. Всего доброго"; "Рад, что смог вам помочь. До свидания"; "Звоните, если возникнут вопросы. Всего хорошего".

154

45. Правила ведения делового разговора по стационарному телефону распространяются на общение по мобильному телефону. Однако существуют некоторые особенности делового этикета при использовании мобильной связи, которые должны учитывать сотрудники Университета:

- Мелодия звонка мобильного телефона должна быть нейтральной.
- Заменять гудки вызова рингтонами недопустимо.
- Звоня на мобильный номер, обязательно необходимо поинтересоваться у абонента, удобно ли ему говорить.
- Старайтесь не злоупотреблять звонками на мобильный телефон, если располагаете номерами стационарных телефонов.
- На совещаниях, телефон должен обязательно находиться в беззвучном режиме.
- В случае если ответ на звонок не терпит отлагательств, необходимо объяснить это коллегам, извиниться и выйти из помещения.
- При отсутствии специальных договоренностей не рекомендуется в будние дни звонить на мобильные телефоны ранее 09:00 и позднее 20:00 (по местному времени). Необходимо учитывать разницу во времени, если это звонок в филиала, или вузы, расположенные в других регионах страны.
- Если на звонок по мобильному телефону не ответили, не рекомендуется перезванивать немедленно. Если в течение одного-двух часов абонент не перезванивает, то рекомендуется сделать повторный вызов.
- Служебный мобильный телефон сотрудника всегда должен быть на связи.

46. Корпоративная переписка должна исходить преимущественно с адресов корпоративной почты. Не рекомендуется использовать в деловых целях адреса личной электронной почты.

47. Деловое письмо должно иметь следующую структуру: тема письма; приветствие; текст сообщения (содержание письма); заключительная форма вежливости, прощание; шаблон электронной подписи.

48. Сроки ответа. На электронное сообщение необходимо отвечать быстро, в течение 24 часов. Если ответ не может быть выслан в указанные сроки, то об этом необходимо сообщить отправителю. Электронное сообщение должно исходить с заполненным полем "Тема".

49. Корпоративный шаблон электронной подписи должен размещаться под текстом письма и может состоять из следующих компонентов: ФИО, занимаемая должность, подразделение, Самарский государственный университет путей сообщения, контакты (телефон, e-mail), ссылка на сайт СамГУПС.

50. Общественно-популярным является общение по средствам социальных медиа, развлекательных и игровых ресурсов и т.п. (далее - социальных медиаресурсов). Ведение блогов, журналов, личных страниц (в том числе в социальных сетях) служит не только для выражения частного мнения граждан, но и способствует активному и зачастую неконтролируемому распространению информации.

158

Учитывая общедоступность и гласность указанных форм общения, сотрудники Университета должны внимательно и ответственно относиться к своему "поведению" в социальных медиаресурсах, соблюдая в обязательном порядке Положение о деловой этике СамГУПС, а также нормы и стандарты делового этикета.

51. Запреты в правилах общения в социальных медиаресурсах для сотрудников Университета: распространять внутрикорпоративную информацию и сведения об информации о деятельности Университета без указания, что это является частным мнением; критиковать деятельность Университета и ее сотрудников, партнеров, органов государственной власти в грубой и неуважительной форме; публиковать сообщения, комментарии, фото-, видео-, аудиоматериалы и графические изображения по вопросам, связанным с деятельностью Университета без официального разрешения своего непосредственного руководителя; публиковать сообщения, комментарии, фото-, видео-, аудиоматериалы и графические изображения, относящиеся к внутривузовским событиям, без согласия своих коллег (партнеров), которых эта информация может касаться.

Этикет времени

52. Соблюдение "этикета времени" в деловых отношениях предполагает взаимное уважение коллег, уважение руководителей к подчиненным, умение считаться с временными рамками, распорядком рабочего времени, создавать благоприятный социально-психологический климат в трудовом коллективе. Способность сотрудника Университета любого уровня, от руководителя и до лаборанта, грамотно организовать рабочий процесс убеждает в стабильности и высоком уровне его профессиональных качеств.

53. Для рационального использования своего времени сотруднику Университета необходимо четко определить свои основные функции, цели, задачи и бюджет времени. При планировании следует учитывать такие основные правила, как:

- При составлении плана на день оставить 30 % времени свободным, а 70 % времени отвести на плановые работы.

- Рекомендуется постоянно фиксировать затраченное время. При этом следует указывать, как и на какие нужды оно было затрачено. В результате сотрудник, имея полное представление о затратах своего времени, может составлять план на будущее.

- Для составления плана с четким указанием использованного времени необходимо распределить свои задачи на долго-, средне- и краткосрочные и ранжировать следующим образом:

- срочные и важные;
- важные, но несрочные;
- срочные, но неважные;
- несрочные и неважные.

- Основные принципы составления плана: регулярность, системность, последовательность.

159

54. Совещания - одна из важнейших форм управленческой деятельности Университета. Совещания подразделяются на внутренние и внешние. Процесс управления в этом отношении сводится к трем основным стадиям: сбор и переработка информации; координация деятельности причастных подразделений компании и причастных сотрудников; принятие решения.

55. Подготовка к совещанию. Необходимо определить день и время проведения совещания. Для регулярных совещаний рекомендуется отводить определенный день недели. Это позволяет участникам совещания правильно планировать свое рабочее время и успевать подготовиться к нему. Для совещаний с присутствием деканов, заведующих кафедрами, рекомендуется использовать дни недели: понедельник, среда. Это связано с необходимостью соблюдения расписания учебных занятий.

56. После того, как время и тема совещания точно определены, участники совещания должны получить соответствующие уведомления. Приглашать партнеров или сотрудников на деловое совещание рекомендуется путем рассылки электронных или официальных приглашений. Простое оповещение по телефону через секретаря допустимо лишь для оперативных совещаний, либо в случае наступления чрезвычайной ситуации. В приглашениях указывается повестка совещания, его продолжительность и состав участников и при необходимости ссылка на нормативный документ. Это позволяет детально подготовиться к участию в совещании и обеспечить более продуманное, всестороннее обсуждение поставленных вопросов.

57. Подготовка к проведению совещания включает в себя следующие действия: формирование повестки дня; определение тематики и цели совещания; определение задач совещания и его общей продолжительности; определение даты и времени начала; определение состава участников; определение примерного регламента встречи. Основные ошибки, встречающиеся при формировании повестки дня: отсутствие предварительных разъяснений по сути обсуждаемой проблемы; включение в повестку дня вопросов, различных по объему и содержанию; избыточное количество участников, поставленных в позицию пассивных слушателей; отступление от повестки дня и рассмотрение побочных тем, возникающих стихийно.

58. При формировании списка участников совещания необходимо учитывать: качественный состав участников (привлечение сотрудников, наиболее компетентных в вопросах, заявленных для обсуждения); количество участников совещания (достаточное для всестороннего обсуждения темы совещания).

59. Занимаясь подготовкой совещания, следует также предварительно обдумать вопрос о порядке размещения участников за столом переговоров. В этой связи необходимо учесть правила рассадки и субординацию. Если количество участников официального совещания превышает 6 человек, в том числе незнакомых друг с другом, то порядок рассадки отображается в расположении на столе переговоров именных настольных карточек, с указанием имен и фамилий всех участников встречи. Для "внутренних" совещаний, где все участники хорошо знакомы друг с другом, такие карточки необязательны и могут отсутствовать.

60. При проведении совещания не рекомендуется проводить: телефонные переговоры в ходе совещания; одновременные, отвлекающие от темы совещания факторы, например, прием посетителей.

61. Подготовка участников совещания. Одним из условий успешного проведения совещаний является необходимость предварительного ознакомления всех его участников с повесткой дня и рабочими материалами встречи. Требуемые документы и материалы должны быть разосланы участникам совещания не менее чем за сутки до проведения

160
совещания, чтобы каждый из участников мог заранее составить комментарии и сформулировать свое мнение по обсуждаемым темам.

62. Недопустимо, являться на совещание неподготовленным, так, например, недопустимо на ученом совете Университета высказывать свои замечания по обсуждаемому документу, не ознакомившись с ним до этого. Следует, наоборот, до начала совещания отправить сотруднику, готовящему документ, отправить свои замечания по обсуждаемому документу.

63. Рекомендации председателям совещаний. Открывать совещание следует точно в назначенное время, не дожидаясь тех, кто по тем или иным причинам не явился к началу совещания. Начинать совещание рекомендуется с положительной информации или оценки, чтобы задать предстоящему обсуждению соответствующий позитивный эмоциональный настрой.

64. В ходе делового совещания руководителю следует: по возможности начать совещание с указания на то, что заявленная проблема или вопрос должны быть решены силами присутствующих на совещании участников в отведенное на совещание время; в процессе обсуждения предоставить слово всем участникам совещания путем поименного вызова; допускается пресекать отклонения от темы, "лирические отступления", разного рода "экскурсы в историю" вопроса и другие подобные высказывания; при необходимости уточнять позицию докладчика во избежание недоразумений, которые могут возникнуть в ходе дальнейшего обсуждения; принимать во внимание только взгляды и решения, подкрепленные фактами; недостаточно аргументированные решения следует отклонять; чаще подводить промежуточные итоги; своевременно принимать меры для снятия эмоционального напряжения; пресекать неконструктивную критику; в случае возникновения острых и конфликтных ситуаций, связанных с критическими высказываниями одних сотрудников в адрес других, руководителю следует прервать дискуссию и обратить внимание присутствующих на рациональные моменты в позиции сторон.

65. Продолжительность и регламент совещаний. Продолжительность совещания должна составлять 60-90 минут. Если обстоятельства требуют более длительной работы, то необходимо периодически устраивать 10-15-минутные перерывы.

66. Ошибки, которые чаще всего встречаются при определении продолжительности совещания: отсутствие регламента; несоблюдение установленной продолжительности совещания; планирование слишком длинного совещания; отсутствие перерывов; отсутствие ограничений продолжительности докладов и выступлений; неумение кратко и ясно излагать свои мысли.

67. Завершение и подведение итогов совещания. Завершающий этап проведения совещания - принятие решения и согласование условий его реализации.

Стиль одежды сотрудников Университета

68. Стиль одежды сотрудников Университета должен соответствовать деловому стилю, который отличается консервативностью и сдержанностью. Непродуманный человеком имидж, нежелание отказаться от личных пристрастий в одежде (одежда с рюшами, кроссовки, джинсы, короткая юбка и т.п.) могут отрицательным образом сказаться на восприятии другим человеком профессиональных качеств, а также повредить имиджу Университета в целом. Недостаточно быть квалифицированным специалистом с хорошими деловыми качествами, необходимо и выглядеть соответственно.

161

69. Деловой стиль для сотрудника Университета - это одежда и аксессуары, которые позволяют выглядеть профессиональным, авторитетным, уверенным в себе, солидным, внушающим доверие, но при этом элегантно и со вкусом одетым. Умеренность, сочетаемость, гармоничность, следование, с одной стороны, неукоснительным правилам этикета и протокола, а с другой, моде и индивидуальности в одежде - это те правила, которые помогают как женщинам, так и мужчинам чувствовать себя более уверенно в обществе и небезосновательно рассчитывать на эффективную коммуникацию.

70. Стиль одежды педагогических работников должен вызывать уважение среди коллег и обучающихся, срабатывать на цели учебно-воспитательного процесса. Идеальная форма одежды для педагогических работников та, что способствует концентрации внимания обучающихся не на изучении особенностей одежды, а на усвоении материала.

71. В правилах делового стиля вне зависимости от стандарта ношения одежды неизменными остаются следующие правила: необходимо носить ту одежду, которая наилучшим образом соответствует специфике работы; соблюдение сезонности (зимней - летней) деловой одежды.

72. Форменная одежда для сотрудников Университета - атрибут, который позволяет создавать положительный имидж Университета. Ношение форменной одежды в Университете регламентируется документами: Приказ Росжелдор № 852 от 30.06.2014 г. «О форменной одежде для работников Федерального агентства железнодорожного транспорта, его территориальных управлений и подведомственных ему высших учебных заведений»; Приказ МПС РФ от 22.12.1994 N 14Ц «О форменной одежде». Для студентов рекомендуется форменная рубашка белого (праздничный вариант) или голубого цвета (повседневный вариант).

Мужской стиль

73. Основные требования к мужскому деловому стилю:

- Необходимо всегда следить за чистотой ногтей, волос, одежды и обуви.
- Одежда должна быть хорошо выглажена и не выглядеть поношенной или помятой.
- Допустимые для деловой среды цвета - неяркие, светлые и темные. Яркие цвета в деловой среде неуместны. Допустимы лишь яркие цветовые акценты в небольших по площади аксессуарах: у мужчин это галстук и запонки.

74. Для руководителей высшего и среднего звена (ректор, проректор, декан, заведующий кафедрой, начальник управления, начальник центра, начальник отдела) основой деловой одежды является костюм. Руководитель всегда должен помнить, что в одежде, как и в работе, он - пример для подчиненных, поэтому к своему внешнему виду и выбору одежды для работы должен подходить особенно тщательно, не позволяя себе послаблений и излишеств.

75. Для научно-педагогических работников ношение костюма не обязательно, если они не участвуют в совещаниях и прочих официальных мероприятиях. Допустимо приходить на работу в рубашках и джемперах в комплекте с брюками классического покроя. Трикотажная одежда должна быть из плотного качественного материала и не должна сильно обтягивать торс.

169

76. Для мужчин правила ношения костюма достаточно строги, регламентированы как этикетом, так и эстетическими, традиционно сложившимися требованиями.

77. Цвета делового костюма: от темно-серого до светло-серого, от темно-синего до серо-голубого. Черный цвет - цвет одежды для торжественных мероприятий. Расцветки: однотонные костюмы, костюмы в тонкую неяркую полоску и некрупную неяркую клетку. Светлые костюмы (серые, бежевые, серо-голубые) допускается носить только в течение календарного лета. Причем даже в это время на значимое официальное мероприятие, особенно при представлении Университета во внешней среде, необходимо надевать темный костюм. Пиджак может быть: однобортный, с двумя или тремя пуговицами. Пиджак имеет одну или две шлицы. Шлицы пиджака не должны расходиться. Рукава пиджака при опущенных руках должны прикрывать запястье и доходить до основания кисти. Пиджак должен сидеть так, чтобы воротник рубашки был виден из-под воротника пиджака на 1,5 см, а манжет рубашки из-под рукава пиджака - на 1,5-2 см. Пиджак и жилет в костюме-тройке никогда не застегивают на нижнюю пуговицу. Длина брюк: одна складка спереди при соприкосновении с ботинком, а сзади брюки закрывают пятку и доходят до каблука. Брюки должны прикрывать носки, чтобы в положении сидя не обнажались ноги. Брюки к классическому деловому костюму могут иметь не более одной складки у пояса. Ширина брючины - $\frac{2}{3}$ длины обуви. Цвет носков должен соответствовать цвету брюк или цвету обуви. Носки не должны привлекать внимание, поэтому наиболее предпочтительными для деловой одежды считаются однотонные носки. Брючный ремень для мужчин обязателен. От ношения ремня освобождаются только полные мужчины, которые пользуются подтяжками. При изрядной полноте подтяжки необходимы, иначе спущенные под живот брюки будут делать внешний вид сотрудника неэстетичным и неопрятным.

78. Деловая рубашка. Деловым людям рекомендуется избегать шелковых, блестящих и прозрачных рубашек. Деловой стиль характеризуется строгим классическим фасоном и однотонной гаммой цветов, преимущественно пастельных тонов. Деловые рубашки носят под пиджак. Все светлые цвета из индивидуальной палитры подходят для деловых рубашек. Они могут быть однотонными, в тонкую полоску и некрупную клетку. Рукава рубашки должны доходить до начала фаланги большого пальца. В деловых рубашках не должно быть декоративной отделки или вышивок другого цвета. Рукава заканчиваются манжетами. В качестве застежки на рукавах деловой рубашки могут быть как пуговицы, так и запонки.

79. Правила ношения галстука: галстук не надевают в комплекте с рубашкой с короткими рукавами; завязанный галстук должен доходить до верхнего края пряжки ремня или до ее середины; классические деловые галстуки не предполагают оригинальности, рисунки в них, как правило, просты; галстук должен сочетаться с костюмом и рубашкой. В общем случае действуют следующие правила: галстуки с рисунком - к однотонным сорочкам, однотонные галстуки - к сорочкам в клетку или в полоску, цвет галстука должен совпадать с цветом полосок; галстук не должен быть светлее рубашки.

80. Обувь мужчины: должна быть темной, минимально декорированной; летом под светлый костюм деловой мужчина не должен надевать светлую и тем более белую обувь; деловая обувь не может быть лакированной, а также сшитой из кож экзотических животных. Ботинки, сапоги, полусапоги и другую уличную обувь необходимо менять на служебную, офисную. На работе всегда должна присутствовать сменная обувь.

81. Верхняя одежда для мужчин. В качестве деловой одежды подходят пальто из плотной шерстяной ткани черного, темно-синего, темно-серого цвета. Длина пальто должна быть ниже пиджака.

163
82. Мужские украшения. Ювелирные украшения должны присутствовать лишь в виде обручального кольца. В деловой обстановке не рекомендуется ношение цепочек, перстней, колец, брошей, браслетов.

83. Прическа делового мужчины. Сотрудники Университета должны быть аккуратно подстрижены и тщательно выбриты. Если сотрудник носит усы и/или бороду, они также должны выглядеть аккуратно.

84. Запреты в правилах мужского стиля сотрудников Университета: в деловом костюме не должно быть более двух элементов одежды с рисунком; рубашка не должна быть темнее, чем костюм, а галстук - светлее, чем рубашка; рубашка не должна не может надеваться с пиджаком или галстуком; рубашка с коротким рукавом бархатной и велюровой ткани; мокасины, кроссовки, сандалии, замшевая, лакированная обувь или обувь из кожи крокодила, питона не соответствуют деловому стилю; пользоваться духами и туалетной водой, которые имеют сильный запах.

Женский стиль

85. Основные требования к внешнему виду деловой женщины. Одежда должна быть хорошо выглажена и выглядеть опрятной.

86. Для женщин-руководителей, в том числе и руководителей среднего звена, основой деловой одежды является деловой костюм, т.е. жакет с юбкой или брюками, а также деловое платье. Для рядовых сотрудников, научно-педагогических работников, учебно-вспомогательного персонала ношение костюма не является обязательным, если они не участвуют в совещаниях и прочих официальных мероприятиях. Не запрещено приходить на работу в блузках, водолазках, джемперах в комплекте с юбками, брюками, деловыми платьями.

87. Для сотрудников выполняющих секретарские функции (секретарь, помощник, референт), обязательным является ношение делового костюма, т.е. жакет с платьем, юбкой или брюками.

88. Для делового костюма не рекомендуется использовать яркие цвета тканей (например, алого или белого). Юбки могут быть не только прямыми, но и слегка расклешенными или плиссированными, с застежкой сзади или сбоку. Минимальная длина юбки достигает середины колена (плюс-минус 10 см). Шлица на деловой юбке должна располагаться сзади.

89. Платье рекомендуется надевать с жакетом того же цвета и фактуры ткани.

90. Женские брючные костюмы. Брюки в таком костюме должны иметь стрелки, но при этом они не должны быть слишком облегающими или слишком широкими. Блузка может быть однотонной или в тонкую полоску, комбинироваться с шарфиком или скромным ожерельем. Блузка должна иметь рукава. Предпочтительная ткань для блузок - хлопок или шелк. Такой комплект, как блузка и юбка или блузка и брюки, относящиеся к неформальной одежде, допустим в нестрогой официальной обстановке (при отсутствии совещаний, переговоров и т.д.).

91. Водолазка, джемпер должны быть из плотного качественного материала и не должны быть слишком обтягивающими.

164
92. Рекомендуемая верхняя одежда для женщин - пальто, плащ неярких цветов длиной ниже длины жакета.

93. Обувь - одноцветная, матовой кожи, без декора, на небольшом каблуке (3-7 см). В летнее время допустимы туфли с открытой, поддерживаемой ремешком, пяткой. Деловая обувь должна быть темной, для лета допустимы светлые тона.

94. Не допускается открытая обувь - сандалии, босоножки, мюли, сабо, балетки и т.д. Ботинки, сапоги, полусапожки и другую уличную обувь необходимо менять на служебную, офисную. На работе всегда должна присутствовать сменная обувь.

95. Колготки, чулки для женщины в деловом костюме обязательны в любое время года. Допустимый цвет - телесный, матовый, прозрачный, неблестящий, черный, серый. Необходимо учитывать также плотность (den) колготок по отношению к костюму. Если костюм летний, то рекомендуемая плотность составляет от 8 до 15 den, для холодного периода - от 15 до 40 den.

96. Прическа деловой женщины. Волосы должны быть ухоженными. Если волосы окрашены, то необходимо следить за их ростом и вовремя прокрашивать корни. Длинные волосы (ниже уровня плеч) сотрудников-женщин должны быть убраны в пучок или хвост на затылке. Стрижки сотрудников-женщин должны быть аккуратными, при необходимости зафиксированными при помощи лака для волос. Высокие укладки и начесы не рекомендуются для деловой обстановки.

97. Деловой макияж должен быть неброским, натуральных оттенков. Макияжем необходимо подчеркивать естественный цвет кожи, глаз, волос. Отсутствие макияжа не рекомендуется. Макияж рекомендуется освежать несколько раз в течение дня. Помада должна быть естественных цветов: бледно-розовый, розово-коричневый, беж, спокойный красный.

98. Маникюр. Ногти должны быть ухоженными. Длина выступающей части ногтей - не более 5 мм. Лак - в пастельной гамме цветов, сочетающийся с помадой и макияжем в целом, а также с одеждой. Приветствуется "французский маникюр". Допускается и лак для ногтей классического красного цвета. Не допускается дизайнерский маникюр, лак неестественных и ярких цветов: синий, черный, желтый, зеленый, "ядовитые" оттенки и т.п.

99. Деловой женщине не рекомендуется носить излишнее количество украшений. Не принято надевать в дневное рабочее время пластмассовые или деревянные украшения, яркие и крупные драгоценности, смешивать разного цвета металлы. Так, например, не принято носить одновременно серебряные и золотые украшения. Не рекомендуется носить браслеты, кольца более одного на одной руке, длинные или с подвесками цепочки и серьги, более одной серьги на одном ухе.

100. Броши, ювелирные булавки, жемчужные ожерелья - это украшения, которые хорошо выражают индивидуальность и положение в обществе. Основное требование к ним - сочетаемость с одеждой, отсутствие излишней декоративности и яркости.

101. Запреты в правилах женского делового стиля сотрудника Университета: длина мини и длина макси для юбки или платья, рекомендуемая длина деловой одежды - до середины колена, плюс-минус 10 см; разрезы на бедре или спереди, множественные оборки, кружевные и/или прозрачные вставки; открытое или глубокое декольте, вырезы у блузок ниже уровня подмышек; крупные цветы и узоры; майки, футболки и толстовки с надписями; одежда с анималистическими принтами (имитирующая по расцветке окрас представителей животного мира - леопарда, тигра, зебры, змеи и т.п.); в цветовой гамме

165

неподходящие, яркие и насыщенные цвета, оттенки цветов в одежде, смелые цветосочетания, растительные орнаменты и абстрактные рисунки; одежда из кожаных, блестящих, прозрачных, ажурных тканей; обтягивающая, прозрачная или слишком свободная одежда; чулки любых авангардных цветов, в сеточку, со стрелками, с рисунками и орнаментами; в деловой одежде не принято использовать более трех ярких акцентов в одежде; шорты, бриджи, бермуды, леггинсы; обнаженные ноги (без чулок или колготок); использование духов и туалетной воды, которые имеют сильный запах.

Этикет деловых подарков

102. Правила выбора и вручения деловых подарков регламентируются следующими документами: Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции", который определяет верхний стоимостный порог делового подарка, который может быть преподнесен. Его стоимость составляет не выше 3 тыс. рублей. Превышение этой суммы официально считается взяткой.

103. Неуместны в деловой среде подарки из числа предметов одежды (галстук для делового мужчины - также предмет одежды!), парфюмерно-косметические и гигиенические средства.

104. Поводы, по которым принято делать коллективные корпоративные подарки: юбилейные и другие значительные даты в жизни сотрудников; государственные праздники (8 марта, 23 февраля); общемировые праздники (Рождество, Новый год); профессиональные праздники.

105. Существуют особые запреты, связанные с национальными особенностями. Например, иногда опасаются подарков в виде зеркал, ножей, носовых платков. Не принято дарить иконы. Они являются предметом религиозного почитания и по этой причине не могут быть подарком в светском понимании. В мусульманских странах не допускаются подарки с изображением обнаженных женщин и домашних животных, например, собак, которые считаются в этих странах нечистыми животными. Часы считаются дурным знаком как в странах Запада, так и на Востоке.

106. Цветы. Осмотрительность и осторожность следует проявить в этикете цветочного букета, который имеет множество национальных особенностей восприятия как собственно цветов, так и цвета бутона. Например, красные, темно-красные и бордовые розы считаются знаком страстных чувств и совершенно неуместны в деловой обстановке. Наоборот, розы светлых оттенков, в том числе розовые и пестрые, считаются нейтральными и вполне допустимы в бизнес-букете.

107. В деловой обстановке не принято дарить одежду, белье, духи, косметику, дамские сумки, мужские галстуки, технические и бытовые устройства, такие как пароварки, гриль, пылесосы и т.п., вещи, предназначенные для личного и семейного использования. Также не стоит дарить свои фотографии, если только об этом не попросили специально.

108. Отказ от подарка. В том случае, если подарок вручается лично, следует, прежде всего, поблагодарить дарящего и только после этого объяснить свой отказ. Например: "Я очень сожалею, но, тем не менее, не могу (не в праве) принять Ваш подарок по причине его слишком большой стоимости (в соответствии Федеральным законодательством)". Если подарок прислан по почте или доставлен с курьером, то его отправляют обратно с письмом или запиской такого же содержания.

Заключительные положения

- 109. Настоящее Положение утверждается Ученым советом Университета.
- 110. Изменения в настоящее Положение вносятся по решению Ученого совета Университета.

М.А.Т. [Signature]

Проректор по учебной работе

Н.В.Э. [Signature]

Ученый секретарь совета университета

[Signature]

