

Любі друзі! Багато народів захоплюються героїзмом і мужністю українського народу. Після перемоги багато людей з різних країн хотітимуть краще пізнати Україну. Тож, ми вже зараз повинні працювати для відбудови, щоб і надалі прославляти нашу неймовірну Батьківщину.

Знання - це наша сила!

Коли лунає сирена-направляйтесь в укриття! Бережіть себе!

Шановні учні! Нагадую, що на виконанні вами завдання чекає моя електронна пошта:
kvasha.n.v@gmail.com або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,
але не пізніше 20:00

Урок № 18

Дата: 01. 03.2024

Тема: Основні правила службової етики

Мета: Охарактеризувати основні правила службової етики; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати повагу до професії.

Хід уроку:

Службовий етикет – це прийнятий порядок спілкування у певній компанії, за якою люди спілкуються всередині колективу, з партнерами по бізнесу для отримання максимальних результатів у роботі. Є частиною ділової етики.

В поняття службового етикету включається відразу кілька складових:

- ✓ етикет при влаштуванні на нове місце роботи;
- ✓ правила знайомства нового співробітника з працівниками організації;
- ✓ етика спілкування співробітників і начальства;
- ✓ відносини співробітників між собою;
- ✓ особливості вирішення конфліктів в колективі.

Спілкування по вертикалі. Однією з головних частин службової етики є кодекс спілкування між керівником і підлеглим. І тут вимоги до поведінки здебільшого стосуються не підлеглих, а керівника. Керівник у будь-якій ситуації повинен «тримати себе в руках», не принижувати співробітників, пам'ятати про те, що кожен з них особистість. Повага всередині колективу, незважаючи на ранг, є невід'ємною частиною спілкування, так як це збільшує працездатність підлеглих.

Вихованість також дуже важлива для начальника. Це пов'язано з тим, що його співробітники з часом переймають метод спілкування керівника і починають спілкуватися також. Тому начальник у першу чергу повинен бути прикладом.

Не варто начальнику порушувати і деякі світські норми етикету. Так, прийшовши на роботу, йому необхідно привітати співробітників, при цьому працівники не повинні підводитися з робочих місць. Якщо керівник досить молодий, то він повинен зустрітися працівників зрілого віку та жінок вітати першим. Але при цьому, наприклад, при вході в кабінет керівника, співробітника-жінки начальник не зобов'язаний вставати.

При розмові з підлеглими чи відвідувачами керівник не повинен переглядати документи, які не відносяться до справи, дозволяти собі довгих телефонних розмов, а також займатися іншими сторонніми справами, наприклад, пити чай, не запропонувавши його опонентів.

Звертатися начальник до співробітників повинен тільки на «Ви».

Правило «Ставтеся до підлеглому так, як би вам хотілося, щоб начальник ставився до вас» – основне в спілкуванні співробітників по вертикалі.

Спілкування по горизонталі. Спілкування всередині колективу також дуже важливо. Якщо у фірмі немає конфліктів серед колег, то і працездатність такого колективу найвища. Тут в першу чергу повинно бути відсутнім поняття «Я», в пріоритеті має бути «Ми», так як головним завданням колективу є спільна робота на результат.

Але в той же час не можна забувати про особистісному зростанні та придбанні майстерності для будівництва своєї власної кар'єри.

У будь-якій компанії можна зустріти працівників з різним характером, в тому числі і зі складним, досить важким у спілкуванні. Тут головне – не виводити людей на відкритий конфлікт, прагне згладити неприємність спілкування ввічливим ставленням до такого працівника. Пам'ятайте, що головним принципом службового етикету в спілкуванні по горизонталі є шанобливе ставлення до кожного члена колективу.

Урок № 19

Дата: 01. 03.2024

Тема: Основні правила службової етики

Мета: Охарактеризувати основні правила службової етики; розвивати аналітичне мислення, професійні навички, пам'ять, мислення; виховувати повагу до професії.

Хід уроку:

Нерідко в робочих колективах виникають конфлікти інтересів. У поняттях службової етики це ситуації, які зачіпають інтереси працівників, суперечать один одному. Виділяють кілька варіантів таких розбіжностей:

- ✓ Коли можливий компроміс. Тут, як приклад, можна привести наступну ситуацію. Наприклад, начальник відправляє підлеглого у відрядження, який не збирався відлучатися з міста за сімейними обставинами. Якщо причина у співробітника поважна, то начальник може поступитися і відправити у відрядження іншого підлеглого.
- ✓ Коли вирішити конфлікт практично неможливо. Тут зазвичай причиною конфлікту стає або ресурс, або мета, яку неможливо поділити між конфліктуючими сторонами. Наприклад, два працівника борються за вищу посаду.

Службова етика включає в себе правила вирішення конфліктів інтересів між співробітниками компанії. Ідеального виходу з будь-якої суперечливої ситуації, який влаштував би всіх, не існує в принципі.

Існує два типових вирішення конфлікту інтересів:

- ✓ Принцип утилітаризму. Він полягає в тому, що рішення вважається виправданим, якщо в результаті його враховані бажання більшості учасників. При цьому сумарна користь зіставляється з обсягом шкоди, і якщо останній виявляється більше, то і таке рішення визнається неетичним.
- ✓ Принцип морального імперативу. Тут рішення не враховує результат і не залежить від того, чи ви завдасте шкоди одній людині або декільком. Якщо наноситься шкода, то це вже вважається неетичним.

Застосовувати ж на практиці ці принципи досить важко, а простий метод «віднімання» навряд чи буде доречний в робочому колективі.

Питання для самоперевірки:

1. Чому важливо дотримуватись правил службової етики?

Домашнє завдання: дати відповіді на питання для самоперевірки та законспектувати матеріал з теми.

Шановні учні! Нагадую, що на виконанні вами завдання чекає моя електронна пошта:

kvasha.n.v@gmail.com або Вайбер чи Телеграм за номером: 093-74-98-200,

але не пізніше 20:00