

Краевое государственное бюджетное учреждение дополнительного образования « Специализированная детско-юношеская спортивная школа олимпийского резерва по санным видам спорта»  
( КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»)

ПРИКАЗ

«19» ноября 2015г.

№ 154-11

г. Красноярск

Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников  
КГБУДО « СДЮСШОР по санным видам спорта»

В соответствии со ст.13.3 Федерального закона от 25.12.2008 №273-ФЗ «О противодействии коррупции», Указом Президента Российской Федерации от 02.04.2013г № 309 «О мерах по реализации отдельных положений Федерального закона «О противодействии коррупции»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить прилагаемый Кодекс этики и служебного поведения работников КГБУДО « СДЮСШОР по санным видам спорта».

2. Создать комиссию по этике, служебному поведению и урегулированию конфликта интересов работников спортивной школы в следующем составе:

Председатель комиссии - Боронин В.А., инструктор по спортооружениям  
Члены комиссии:

1. Пересыпкина О.И., специалист по кадрам, председатель выборного органа первичной профсоюзной организации спортивной школы.

2. Анисимова А.В. – диктор.

3. Документоведу Чибисовой Ю.В. ознакомить с настоящим приказом персонально под роспись всех работников организации.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



Р.А. Орешников

Мотивированное мнение выборного  
органа первичной профсоюзной  
организации учтено, протокол заседания  
от «21» 01 2016г. № 11

## **Кодекс этики и служебного поведения КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»**

### **1. Общие положения.**

1.1. Кодекс деловой этики и служебного поведения КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» (далее – спортивная школа) устанавливает внутренние нормы и правила служебного поведения должностных лиц и других работников спортивной школы, а также определяет принципы взаимоотношений спортивной школы с учредителем, органами власти, юридическими и физическими лицами.

1.2. Принятие настоящего Кодекса, во исполнение ст. 13.3. Федерального закона от 25.12.2008 г. № 273-ФЗ, направлено:

- на предотвращение и урегулирование конфликтов интересов, как внутри организации, между работодателем и работниками, между работниками, так и во взаимоотношениях с другими организациями;
- на недопущение составления неофициальной отчетности и использования поддельных документов.

1.3. Цель принятия настоящего Кодекса – создание благоприятных условий для выполнения задач, предусмотренных Уставом и локальными актами организации.

1.4. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» позиционируется в российском и международном спорте как наиболее успешная организация по подготовке спортсменов саночников.

Подготовленные школой спортсмены саночники, являются участниками всех соревнований, как на российском, так и международном уровне, в которых добились выдающихся успехов.

Этим объясняются высокие требования к этике поведения не только в самой КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта», но и во взаимоотношениях с другими организациями.

1.5. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» старается следовать тенденциям современных мировых стандартов корпоративного управления, а также этическим нормам, принятым в современном российском и мировом деловых сообществах.

1.6. Настоящий Кодекс служит основой деловой этики КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта», содержит разделяемые всеми работниками базовые ценности, нормы и правила.

1.7. Заместителей директора по направлениям, являются должностными лицами ответственными за должную профилактику коррупционных и иных правонарушений в спортивной школе.

### **2. Этические принципы**

2.1. Этические принципы КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» представляют собой свод повседневных правил, следуя которым работники спортивной школы реализуют на практике требования внутреннего поведения. Этические принципы являются основой для выбора линии поведения в ситуациях, не отраженных в настоящем Кодексе.

## 2.2. Основные этические принципы:

- работать на совесть. Это значит точно и старательно выполнять свои служебные обязанности, добросовестно соблюдать принятые на себя деловые обязательства;
- честность и правдивость, нравственная чистота, простота и скромность;
- забота каждого о сохранении имущества организации, нетерпимость к нарушению интересов организации;
- долг каждого работника – поддерживать и приумножать репутацию динамично развивающейся спортивной школы;
- приказы руководителей не обсуждаются, а неукоснительно исполняются.
- опираться на мастерство. Перенимать накопленный предшественниками опыт, творчески использовать его в работе для достижения результата, развивать профессиональное мастерство, передавать опыт более молодым работникам;
- ориентироваться на результат. Результаты хорошей работы всегда конкретны и проявляются в достижениях наших воспитанников, удовлетворенности и доверии их самих, их представителей и иных участников взаимоотношений;
- принимать только взвешенные и оправданные решения;
- воспринимать себя частью целого. Быть частью коллектива – значит старательно и честно относиться к коллегам, руководителям, подчиненным и ставить интересы коллектива школы и российского спорта выше частных интересов. Коллективизм и товарищеская взаимопомощь. Наша сила – в слаженной совместной работе на конечный результат;
- ставить на первое место человека. Для нас люди важнее спортивных результатов и финансовых интересов. Всё во имя человека и его блага. Гуманные отношения и взаимное уважение между работниками;
- соблюдать финансовые интересы. Живя в условиях рыночной экономики, мы стремимся экономить деньги там, где это не противоречит законам и этике, не наносит ущерба качеству и безопасности. Все принимаемые решения мы оцениваем с точки зрения экономической целесообразности и финансового состояния школы;
- быть лидером. Поступать по-лидерски: вести за собой, не бояться перемен, служить примером коллегам, подчиненным и всему спортивному миру;
- стремиться к новому. Мы стремимся к получению знаний, как в образовательных учреждениях, так и внутри организации, и находим возможности для получения новых знаний, профессионального и личностного саморазвития. Внедрение прогрессивного нового – залог развития личности работника.

## 3. Взаимная ответственность КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» и его работников.

3.1. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» строит отношения с работниками на основе взаимного уважения и исполнения взаимных обязательств. Как спортивная школа, так и её работники разделяют общие ценности, осознанно и добросовестно выполняют свои обязательства по отношению друг к другу.

3.2. Спортивная школа видит ответственность перед работниками в том, чтобы:

- соблюдать требования трудового законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов и письменных трудовых договоров с работниками;
- обеспечивать стабильную и достойную заработную плату, условия охраны труда, сохранения здоровья и производственной безопасности в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов и письменных трудовых договоров с работниками;
- обеспечивать обязательное социальное страхование и медицинскую помощь;
- развивать и совершенствовать системы обучения предусмотренные трудовым законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами;
- поддерживать инициативность и стремление работников к саморазвитию, повышению и развитию своей компетенции к выполнению сложных задач;
- обеспечивать всем работникам равные права и возможности при выполнении своих должностных обязанностей, исповедуя при этом терпимое отношение к идеологическим, личностным и физиологическим различиям работников;
- соблюдать конфиденциальность и обеспечивать защиту персональных данных работников, уважать их личную свободу и права человека, не допускать какого-либо вмешательства в частную жизнь работников;

3.3. Ответственность работников перед спортивной школой проявляется в том, чтобы:

- соблюдать требования трудового законодательства Российской Федерации, локальных нормативных актов и письменных трудовых договоров с работниками;
- добросовестно выполнять свои трудовые обязанности, совершенствовать свои профессиональные знания и умения, проявлять ответственность и инициативу, стремиться к поиску решений, повышающих отдачу работника и снижающих затраты;
- исполнять, а не обсуждать, приказы и поручения вышестоящих должностных лиц;
- в повседневной работе исходить из заботы об общих интересах спортивной школы;
- вести себя корректно и достойно как с непосредственными руководителями, коллегами по работе и подчиненными работниками, так и с обучающимися и их законными представителями, не допускать отклонений от норм делового и межличностного общения, предусмотренных настоящим Кодексом.

#### 4. Общие принципы взаимодействия работников

4.1. Взаимодействие в КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» строится на основе уважения личности и нацеленности на результат, с тем, чтобы успешно решать профессиональные задачи, обеспечивать условия для профессионального и личностного развития и поддерживать конструктивные отношения в коллективе.

#### 4.2. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» поддерживает:

- честность, порядочность, вежливость и корректность в отношениях между коллегами по работе, создание атмосферы взаимопонимания, доверия и сотрудничества;
- обмен опытом и информацией между коллегами по работе, оказание помощи друг другу в достижении лучшего результата, умение работать в команде;
- пунктуальность, четкое и своевременное выполнение взятых на себя обязательств перед КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» и коллегами по работе, самодисциплину, организованность и умение работать на результат;
- рациональное использование собственного рабочего времени и времени своих коллег по работе, а также имущества спортивной школы;
- стремление работников к здоровому образу жизни и уважение семейных ценностей.

4.3. В КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» не допускается дискриминация по национальным, половым, возрастным, культурным или иным признакам.

4.4. Работники не допускают в адрес своих коллег по работе действий и высказываний, которые могут нанести ущерб спортивной школе.

4.5. Религиозные и политические предпочтения и общественная деятельность являются личным делом работников и не должны препятствовать исполнению ими служебных обязанностей и общению с коллегами по работе.

#### 5. Особенности поведения отдельных работников КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»

##### 5.1. Поведение должностных лиц.

Запрещаются любые формы дискриминации должностными лицами работников. В КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» неприемлемы любые виды протекционизма, а также привилегий и льгот отдельным работникам, кроме как на основании принятой в спортивной школе единой системы требований к персоналу.

##### 5.2. При взаимодействии с подчиненными должностные лица обязаны:

- проявлять объективность, доброжелательность, внимательность и беспристрастность, поддерживать в коллективе устойчивый благоприятный социально-психологический климат, способствующий выстраиванию открытого диалога и справедливой оценке труда подчиненных;
- обеспечивать безопасность и необходимый комфорт на рабочих местах и в помещениях, в которых трудятся работники;
- поддерживать у своих подчиненных и других работников дух командной работы и партнерства, чувство ответственности, стремление к профессиональному совершенствованию и новаторству;
- обеспечивать открытый доступ к информации, необходимой работникам для выполнения своих должностных обязанностей, возможность осуществления обратной связи;
- рационально делегировать полномочия должностным лицам нижестоящего уровня, продуктивно использовать рабочее время работников, ставить перед ними

- реалистичные задачи, подкрепленные необходимыми ресурсами и соответствующие уровню их профессиональной квалификации;
- обеспечивать подбор и управление развитием карьеры работников, способствующие достижению целей спортивной школы и реализации потенциала работников;
  - создавать условия для обучения, самообразования работников и повышения ими профессиональной квалификации.

### 5.3. Особенности поведения тренеров-преподавателей и спортсменов-инструкторов.

Тренеры-преподаватели спортсмены-инструкторы являются основным звеном реализации стратегических целей в КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта». Поскольку они работают с несовершеннолетними обучающимися, то должны служить для них примером следования этическим принципам.

### 5.4. Тренеры-преподаватели и спортсмены-инструкторы должны:

- исходить из интересов спортивной школы, работать добросовестно, с полной отдачей, постоянно повышать профессионализм и компетентность;
- являться образцом поведения, соблюдения деловой этики и общепринятых норм и правил;
- в своей профессиональной деятельности следовать высоким стандартам делового общения и поддерживать деловую репутацию и имидж в деловых кругах, при взаимодействии с обучающимися и их представителями;
- действовать в соответствии с утвержденными планами, а также решениям и обеспечивать систематичность планирования и выполнение утвержденных планов работ, а также регулярную отчетность о выполнении принятых планов;
- уважительно относиться к обучающимся, соблюдать их права, не допускать в своей педагогической практике использования методов, наносящих ущерб личному достоинству обучающихся и их представителей, принятия необоснованных, незаконных или несправедливых решений.
- не передавать кому-либо, без письменного того согласия, телефонные номера своих коллег по работе.

## 6. Этикет делового общения

6.1. Все работники в КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта», от директора до рядовых сотрудников, должны следовать единым нормам и стандартам корпоративной культуры и делового этикета, регламентированным в настоящем Кодексе.

6.2. Речевой этикет в деловом общении. Речевой этикет — это совокупность всех этикетных речевых средств (приветствие, обращение, благодарность, прощание и т.д.) и правила их использования. Работники спортивной школы должны стараться правильно, грамотно говорить в рабочее время, да и в повседневной жизни.

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). Так, в качестве официального приветствия директора спортивной школы подчиненными и его ответа на приветствие может использоваться следующая речевая форма: - Добрый день, Роман Александрович! - Здравствуйте!

В дружеском общении уже среди равных по должности сотрудников форма приветствия может меняться: - Здравствуйте, Пётр Иванович! - Добрый день, коллега! Обращение к сотруднику-женщине может выглядеть примерно так: - Здравствуйте, Лилия Львовна.

Позвольте задать Вам вопрос? - Здравствуйте! Да, пожалуйста, спрашивайте. Приветствуя руководителей министерства спорта Красноярского края, в рамках мероприятий совещательного и строго официального характера, работники спортивной школы сопровождают свое приветствие вставанием.

В деловом общении в рабочее время следует 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. Просьба, приглашение, сформулированные в форме вопроса, используются для подчеркивания уважительного отношения к собеседнику следующим образом: - Могу я Вас попросить...? - Вас не затруднит...? - Могли бы Вы ответить...? - Согласитесь ли Вы принять участие...? - Могу ли я предложить Вам...?

Этикетные формы «Ты-общения» и «Вы-общения» в формате делового общения. Деловое общение предполагает взаимное уважение деловых партнеров и коллег. Поэтому принятое в деловой обстановке обращение на «Вы» — свидетельство культуры и знания делового этикета. Обращение на «Вы» не зависит от статуса делового партнера или сотрудника компании. Оно распространяется на всех — руководителя и подчиненного, человека старшего и человека младшего возраста, женщину и мужчину, клиента и сотрудника. Обстановка официальности предъявляет требования повышенной вежливости, уважительности к собеседнику, какое бы положение он ни занимал. Средствами этикета подчеркивается дистанция официального общения, поэтому независимо от социального статуса, пола и возраста собеседника обращаться к нему необходимо «на Вы». Официальная обстановка всегда требует двустороннего «Вы-общения». Грубым нарушением норм делового этикета является одностороннее обращение на «ты», в том числе сочетаемое с обращением по имени-отчеству. Например: «Пётр Иванович, ты не сделал работу!» Тональность разговора при деловом общении имеет немаловажное значение. Общий тон в зависимости от обстановки общения может быть обозначен как официальный, нейтральный или дружеский

В 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. Несоблюдение нужной тональности не только мешает общению, но и зачастую создает ложное представление о личности собеседника. При деловом взаимодействии работникам спортивной школы рекомендуется соблюдать правила вежливости и избегать категоричности в высказываниях. Запрещается повышать тональность голоса в отношении коллег и особенно в отношении подчинённых и работников нижестоящих по должности. Например, рекомендуется использовать такие фразы, как: «Мне кажется это не вполне убедительным», «К сожалению, не могу согласиться с Вами» и т.п.

Общение с коллегами, деловыми партнерами, как правило, проходит в более свободной форме. Во время обсуждения речевая инициатива попеременно переходит от одного участника диалога к другому. Возраст собеседника также имеет значение при выборе формы общения и этикетных фраз. «Ты-общение» по отношению к старшему по возрасту человеку рассматривается как нарушение правил речевого этикета. Правила использования этикетных форм «Вы-общения» необходимо строго соблюдать:

- в официально-деловой обстановке по отношению к любому работнику;
- всегда по отношению к старшему по статусу;
- всегда по отношению к старшему по возрасту;
- всегда по отношению к незнакомому человеку.

«Вы-общение» и подчеркнутая вежливость необходимы:

- следить за своей походкой и осанкой;
- не размахивать руками;
- не делать широкие шаги;
- не класть руки в карманы;
- контролировать движения, которые должны быть размеренными, а не резкими и быстрыми;
- во время переговоров 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, облокачиваться или прятать руки под столом;
- присаживаться и подниматься необходимо бесшумно. Стул не принято двигать по полу, нужно переставлять его, взяв за спинку;
- 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.

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), дружеская — расстоянию двух согнутых в локте рук (50 см). Переход из одной дистанции в другую (например, уменьшение расстояния между участниками делового разговора) воспринимается как желание сменить официальный тон общения на более дружеский. Такой прием зачастую используют руководители для того, чтобы расположить подчиненного к себе. Инициатива сокращения дистанции между собеседниками в деловом общении исходит от того, кто занимает более высокое служебное положение. Например, от руководителя по отношению к подчиненному. Поэтому, не должны стремиться к тому, чтобы максимально приблизиться к нему. Например: подходить вплотную, усаживаться рядом, облокачиваться на стол руководителя или обходить его так, чтобы оказаться в непосредственной близости от руководителя и т.д.

Рукопожатие. Единственная форма физического контакта, разрешенная в деловом этикете, - это рукопожатие. Невежливо в рабочей обстановке прикасаться к другому человеку: похлопывать по спине, обнимать его, класть руку на плечо, целовать в щеку и т.д. В деловом разговоре рукопожатие играет очень важную роль, как в начале, так и в конце беседы. Данный жест также является символом заключения соглашения, знаком доверия и уважения к партнеру. Рукопожатие с использованием обеих рук, как неформальный способ общения, применимо только по отношению к близким друзьям и хорошо знакомым людям в дружеском общении. Пользоваться этим жестом по отношению к представителям обучающихся и партнёрам не следует.

#### 6.4. Этикет приветствия в обстановке делового общения

Приветствие — один из самых важных знаков речевого этикета. С его помощью устанавливаются контакты и выражаются отношения между коллегами, работниками спортивной школы и обучающимися и их представителями, иными посетителями

учреждения. Здороваться необходимо всегда и со всеми. Сторож, водитель или директор - любой сотрудник, независимо от своего служебного положения, приветствует или обменивается приветствиями в качестве общепринятого знака внимания и вежливости. 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. Правила приветствий рассматривают также и другие возможные ситуации; - входящий в помещение (независимо от ранга) первым приветствует присутствующих в данном помещении;

- проходящий мимо группы сотрудников должен поздороваться с ними первым. Сотрудники-женщины в повседневном деловом общении не должны акцентировать внимание на гендерном отличии, требовать по отношению к себе дополнительного внимания со стороны коллег-мужчин. Каждому работнику спортивной школы 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. По тому, как работники здороваются, приветствуют друг друга, знакомятся или обращаются друг к другу, складывается первое впечатление о них и о моральном климате в целом в спортивной школе.

#### 6.5. Этикет телефонных деловых коммуникаций

Любой телефонный разговор рекомендуется начинать с улыбки, которая автоматически помогает снять стресс с голосовых связок.

Поза при телефонном разговоре также важна. Держитесь прямо, голос будет звучать сильно и отчетливо.

Громкость голоса должна быть такова, как будто вы разговариваете с человеком, сидящим прямо перед вами на расстоянии одного метра. Громкое говорение, если этого не требует плохое качество связи, считается в деловой среде дурным тоном. Рекомендуется соблюдать темп речи при телефонном общении около 120 слов в минуту, причем первые фразы (приветствие и представление)

Тщательно артикулируйте звуки, так как телефонная связь дает легкий шумовой фон. Поэтому трубку нужно держать на некотором расстоянии от рта.

Интонация речи должна быть бодрая, выражать заинтересованность, интонацией вы поощряете собеседника к разговору.

Разговаривая по телефону, не вступайте в зрительный контакт с присутствующими при этом людьми, не пытайтесь общаться еще и с ними с помощью языка мимики и жестов. Это может повлиять на ваши интонации и будет «услышано» телефонным собеседником.

Ведя телефонный разговор, не отвлекайтесь, не говорите с коллегами. Если что-то мешает продолжить телефонный разговор, извинитесь перед собеседником и попросите разрешения перезвонить в определенное время.

Во время телефонного разговора не жуйте, не пейте и не курите. Это тоже слышно вашему собеседнику.

Если во время телефонного разговора вы вдруг закашлялись или захотели чихнуть, отстраните от себя трубку или прикройте микрофон рукой и обязательно извинитесь перед собеседником.

Если звонит телефон, а вы уже говорите в это время по другой линии или другому аппарату, извинитесь перед собеседником, ответьте на второй звонок, но в разговор по существу дела не вступайте. Скажите второму абоненту после слов приветствия и представления: «Я сейчас говорю по другому телефону. Можно вам перезвонить, когда закончу?».

Многokратное переключeние абонента на разных сотрудников отрицательно сказывается на имидже школы и ставит под сомнение компетентность ее работников. Поэтому постарайтесь изначально правильно определить нужного позвонившего сотрудника или его подразделение.

Старайтесь не заставляя позвонившего ждать на телефоне. Обязательно поинтересуйтесь, есть ли у вашего абонента возможность подождать, постарайтесь как можно быстрее узнать нужную ему информацию и поблагодарите за ожидание.

Если кого-то из работников школы нет на месте, не рекомендуется говорить позвонившему, что ваш коллега на обеде, курит, пьет кофе или пошел к врачу. Вместо этого поинтересуйтесь у позвонившего, что передать вашему коллеге и обязательно сделайте это. При этом необходимо зафиксировать следующую информацию: - имя и фамилия позвонившего, должность и организация, тема исходного звонка, номер телефона, удобное время для ответного звонка.

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

В разговоре необходимо избегать речевых оборотов с «не/нет»: «Я не знаю», «Не уверен» и т.п. Подобные выражения усложняют взаимоотношения и отрицательно сказываются на имидже спортивной школы. Столкнувшись с ситуацией, когда вы действительно не уверены и нуждаетесь в чьей-то помощи, извинитесь перед позвонившим и попросите разрешения уточнить данный вопрос.

В телефонном разговоре избегайте выражений, диктующих условия коллеге или абоненту. Избегайте фразы «Вы должны», старайтесь смягчать обращения: «Лучше всего сделать таким образом...» или «Попробуйте сделать так...». В любой ситуации следует, прежде всего, постараться решить проблему позвонившего и только в том случае, если это невозможно, вежливо и мягко отказать. - Стоит помнить, что собеседнику необходима «обратная связь». Обеспечивайте ее, повторяя ключевые слова вашего разговора или произнося утвердительные слова: «понятно», «так», «ясно», «хорошо» и междометия согласия.

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

Целью телефонных переговоров является получение в максимальном объеме необходимой информации за максимально короткий промежуток времени. Правильно поставленные, грамотные вопросы помогают легко выявить причину обращения, снять напряжение и при необходимости быстро переадресовать звонок. Подобная оперативность повышает деловой имидж спортивной школы. Эффективное использование телефонных коммуникаций является важнейшим компонентом создания имиджа школы, поскольку умение вести телефонные переговоры в конечном итоге влияет на успешность её деятельности.

## 6.7. Правила телефонного делового общения

Телефонное общение - это не только имидж спортивной школы, но и неотъемлемая часть качественного сервиса, а при внутренних переговорах - важное условие для обеспечения эффективной работы, а также создания и поддержания благоприятного микроклимата. Именно поэтому необходимо знать и обязательно соблюдать правила делового этикета телефонных коммуникаций. Звонки делятся на исходящие и входящие, что определяет правила ведения разговора. Исходящий вызов: - К любому звонку необходимо заранее подготовиться, записав основные вопросы к собеседнику или пункты для обсуждения и приготовив бумагу, необходимую для пометок. - Разговор необходимо начинать с приветствия, представления и приглашения к разговору. После приветствия необходимо

сделать паузу, дав собеседнику возможность ответить. При представлении необходимо следить за дикцией и не ускорять темп речи. - 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. - Убедившись, что собеседник может продолжать разговор, говорите ясно, кратко и по делу. - По ходу разговора делайте записи, чтобы ничего не забыть и не перезванивать по уже обсужденным вопросам. - В конце разговора резюмируйте договоренности и четко им следуйте в дальнейшем сотрудничестве. - Прощаясь, обязательно благодарите собеседника: «До свидания, спасибо за предоставленную информацию». Входящий звонок: - Трубку рекомендуется снимать после второго-четвертого звонка. - Начинать звонок нужно с приветствия и представления. Например, ответ на телефонный звонок в спортивную школу может звучать следующим образом: - Добрый день. Спортивная школа по санным видам спорта. Юлия Валерьевна, - Здравствуйте! Охрана спортивной школы по санным видам спорта. Александр Филиппович.

Важно, чтобы звонящий понимал, куда именно он позвонил и кто с ним говорит. - 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. Внимательно слушайте говорящего, старайтесь осознать информацию с первого раза, если нужно, записывайте ключевые моменты.

При общении с работниками пожилого или слишком молодого возраста 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».

Первым завершает разговор тот, кто позвонил. В случае прерывания связи перезванивает инициатор звонка. Однако если работник позвонил директору, то инициатива завершения разговора исходит от него, а не от работника.

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».

Запрещается в телефонных деловых коммуникациях:

- обсуждать острые или деликатные вопросы, касающиеся собеседника или представляемой им организации;
- озвучивать отрицательные решения, делая упор с ярко выраженным негативным оттенком;
- использовать такие эмоционально окрашенные выражения, как: «Вас беспокоит...», «Подождите секундочку!», «Повесите на трубочке» и т.д. Например, вместо: «Яне знаю...» правильное сказать: «Попробую уточнить это для Вас». Фразу: «Это не моя работа» рекомендуется заменить на: «Вам необходимо обратиться к...». Выражение «Это займет слишком много времени» рекомендуется переформулировать на другое: «Для того чтобы найти нужную информацию, может потребоваться две-три минуты. Можете ли Вы подождать?» и т.д.;
- использовать громкую связь без крайней необходимости, а также без предупреждения и согласия собеседника.

#### 6.8. Требования к стилю делового общения. Мобильный этикет

Использование мобильного (сотового) телефона - часть культуры делового общения, позволяющая всем участникам максимально эффективно использовать свое рабочее

время. Мобильная связь помогает оперативно обсуждать деловые вопросы, держать под контролем особенно важные задачи, быть всегда доступным для срочного принятия решений. 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 работники спортивной школы:

- мелодия звонка мобильного телефона должна быть нейтральной;
- заменять гудки вызова рингтонами недопустимо;
- если кабинет оборудован по принципу открытого пространства, мобильный телефон должен находиться в беззвучном режиме: даже виброзвонок при частых вызовах отвлекает окружающих, мешает им работать. Разговор по телефону в таких общих кабинетах не должен быть громким и длительным, рекомендуется уединиться, чтобы не создавать помех для работы окружающим;
- 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;
- в официальной деловой обстановке, например, на совещаниях, тренерских советах и т.п., 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 (как и на домашние) ранее 09:00 и позднее 22:00 (по местному времени);
- 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;
- отправка СМС-сообщений во временных параметрах не имеет столь строгих ограничений, как непосредственный телефонный звонок. Однако не следует отправлять СМС ранним утром или поздно ночью;

Запреты в этикете мобильной связи:

- без разрешения владельца просматривать списки звонков и читать СМС в чужих телефонах. Данное правило также распространяется на звонки с чужих номеров;
- без согласия владельца телефонного номера предоставлять его другим людям. Данные сведения считаются конфиденциальными, и третьи лица могут получить их только с разрешения владельца телефона;
- фотографирование, видеосъемка и запись на диктофон с мобильного телефона без согласия также запрещена;
- применять в качестве звонков мелодии, содержащие нецензурную лексику, нетолерантные выражения националистической, религиозной и другой направленности и прочие тексты, которые могут показаться обидными и оскорбительными.

## 7. Стандарты делового стиля работника КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»

7.1. Стиль одежды работников спортивной школы должен соответствовать деловому стилю, который отличается консервативностью и сдержанностью.

Умеренность, сочетаемость, гармоничность, следование, с одной стороны, неукоснительным правилам делового этикета, 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. В правилах делового стиля вне зависимости от стандарта ношения одежды неизменными остаются следующие правила:

- необходимо носить ту одежду, которая наилучшим образом соответствует специфике работы;
- одежда по необходимости не должна повторяться в течение нескольких дней, поэтому рекомендуется периодическая смена костюма;
- соблюдение сезонности (зимней - летней) деловой одежды.

7.2. Основа мужского делового стиля КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта», должны соответствовать определенным требованиям. 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;
- не рекомендуется приходить на работу в одной и той же одежде два дня подряд. Мужчины должны менять каждый день рубашку и галстук. Менять костюм каждый день необязательно;
- 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 рубашка и галстук.

Для руководителей высшего звена спортивной школы основой деловой одежды является костюм. Руководители среднего звена могут находиться на рабочих местах в одежде соответствующей виду работ им на данный момент организованной. Руководитель любого ранга 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.

Для рядовых сотрудников 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 или спортивной одежде. Трикотажная одежда должна быть из плотного качественного материала и не должна сильно обтягивать торс. При непосредственном выполнении своих обязанностей работники рабочих профессий обязаны быть в полагающихся им СИЗ.

Этикет ношения делового костюма:

- цвета делового костюма: от темно-серого до светло-серого, от темно-синего до серо-голубого. Черный цвет - для торжественных или траурных 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, т.е. с 1 июня по 31 августа (включительно). Причем даже в это время на значимое официальное мероприятие, особенно при представлении компании 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 (брюки с двумя складками зачастую «пузырятся» спереди). Ширина брючины - 2/3 длины обуви. Цвет носков должен соответствовать цвету 3/8 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;

- 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. Пиджак в рабочее время снимать не рекомендуется. 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. Форма воротничка и его размер должны быть пропорциональны лицу и шее.

- галстук - это «визитная карточка» делового мужчины, его положения, характера и вкуса. Поэтому важно знать правила, которые помогут это продемонстрировать. Галстук 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

Рисунки на галстуках - Диагональная полоска (классика) создает деловой спокойный вид. Мелкий горох - также подходит для деловых ситуаций. Чем меньше и светлее горох, темнее основной цвет галстука, тем он «авторитетнее». - «Фуляр» - регулярно повторяющийся мелкий рисунок на однотонном фоне, распространен в сочетании как с консервативными, так и с деловыми костюмами. - «Пейсли» (Paisley) - «огуречный» рисунок при всей своей яркости и избыточности также допустим, однако в более сдержанных вариантах. - Геометрия - включает все геометрические рисунки, создает более модный и расслабленный имидж.

Обувь делового мужчины: - Должна быть кожаная, на тонкой подошве. Обувь на литой подошве в деловой обстановке не уместна. - Должна быть темной, минимально декорированной. - Для официальных строгих деловых мероприятий подходят только черные туфли на шнурках. - Летом под светлым костюмом деловой мужчина не должен надевать светлую и тем более белую обувь. Для таких случаев вполне подойдут коричневые или светло-коричневые туфли. - Деловая обувь не может быть лакированной, а также спитой из кож экзотических животных: крокодила, страуса, змеи и т. п. Ботинки, сапоги, полусапоги и другую уличную обувь необходимо менять на служебную, кабинетную. На работе всегда должна присутствовать сменная обувь.

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. Куртки, дубленки, шубы не рекомендуется надевать с деловым костюмом. Мужские украшения. Ювелирные украшения должны присутствовать лишь в виде обручального кольца.

Зажим для галстука - необходимая техническая деталь мужского туалета, чтобы удержать галстук при порывах ветра, удобно скреплять узкий и широкий концы галстука. - Зажимы должны быть без излишеств. - Цвет металла зажима должен сочетаться с цветом дополнительных аксессуаров (часов, пряжки ремня). - По размеру зажим должен быть приблизительно три четверти ширины галстука.

Деловые аксессуары Очки. Наиболее предпочтительными считаются очки, соответствующие овалу лица человека. Очки не должны иметь затемненные стекла, чтобы не делать взгляд «закрытым».

Бумажник или портмоне, визитница должны сочетаться с другими кожными аксессуарами.

Часы для делового человека - основной элемент в стиле. - Циферблат часов должен быть плоским, простых геометрических форм, без выступающих деталей и декоративных излишеств. Не должно быть никаких драгоценных камней или массивных золотых накладок. - Часы могут быть на кожаном ремешке или на тонком металлическом браслете. Кейс, портфель, перчатки - важный элемент образа делового человека. Все они должны быть объединены одним цветом и фактурой натуральной кожи без излишеств и украшений. Наиболее предпочтительны черный и темно-коричневый цвета.

Шарф, кашне предпочтительнее из шерсти или неблестящего шелка, неброской расцветки в тон с одеждой и расцветкой галстука.

Мужской носовой платок должен быть хлопчатобумажным, не цветным, предпочтительнее белого цвета. Платков должно быть два - один в кармане брюк, другой - во внутреннем кармане пиджака.

Прическа делового мужчины. Работники КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта», должны быть аккуратно подстрижены и тщательно выбриты

Если сотрудник носит усы и/или бороду, они также должны выглядеть аккуратно.

Запреты в правилах мужского делового стиля работников школы:

- 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 с коротким рукавом не может надеваться с пиджаком или галстуком;
- одежда из джинсовой, замшевой, бархатной и велпоровой 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.

7.3. Основа женского делового стиля женщины регламентируется теми же правилами, что и стиль делового мужчины. Составляя свой деловой гардероб, женщина должна быть в значительной мере ориентирована на качество одежды, так как деловая одежда - это, прежде всего, качество, а не количество.

Гардероб деловой женщины включает семь основных вещей: пальто, платье, жакет, юбку, блузку, брюки и трикотажный пуловер.

Основные требования к внешнему виду деловой женщины. Одежда должна быть хорошо выглажена и выглядеть опрятной. Не рекомендуется приходить на работу в одной и той же одежде два дня подряд. Женщины должны каждый день менять блузку, водолазку и т.п. Менять костюм, юбку, брюки, платье каждый день необязательно. Для женщин-руководителей, в том числе и руководителей среднего звена, основой деловой одежды является деловой костюм, т.е. жакет с юбкой или брюками. Женщине-руководителю важно всегда помнить, что в одежде, как и в работе, она - пример для подчиненных, поэтому к своему внешнему виду и выбору одежды для работы ей необходимо подходить особенно тщательно, не позволяя себе послаблений и излишеств.

Женщины тренера-преподаватели и спортсмены-инструкторы при проведении тренировочных занятий одеваются в спортивного кроя одежду. Женщины - врачи в рабочее время при проведении тренировочных занятий и соревнований, при проведении медицинских осмотров (обследований) и проведении медицинских манипуляций должны быть одеты в белые халаты. В остальное время для них и остальных рядовых специалистов и служащих ношение делового 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. Для работников выполняющих секретарские функции (документовед), предпочтительным является ношение делового костюма, т.е. жакет с платьем, юбкой или брюками.

Деловой костюм - главная часть гардероба деловой женщины. Костюм должен сидеть слегка свободно. Жакет должен сочетаться с юбкой или брюками. Жакет должен соответствовать фигуре, быть удобным, не слишком плотно облегающим. Оптимальная длина - не ниже бедер. Правильная длина рукава достигает конца запястья. Длина рукава летнего жакета может быть короче, но не должна быть выше локтя. 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 5 см). Наиболее привлекательно и опрятно смотрятся юбки с подкладкой. Они хорошо сидят на фигуре и держат форму. Шлица на деловой юбке должна располагаться сзади. Платье рекомендуется надевать с жакетом того же цвета и фактуры ткани.

Женские брючные костюмы. Брюки в таком костюме должны иметь стрелки, но при этом они не должны быть слишком облегающими или слишком широкими. Их ношение в деловой обстановке все же имеет некоторые ограничения. Так, например, не рекомендуется надевать брючные костюмы для участия в торжественных или представительских мероприятиях. В таких ситуациях более предпочтительны классические костюмы с жакетом и юбкой.

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

Верхняя одежда для женщин - пальто, плащ неярких цветов длиной ниже длины жакета. Шубы, дубленки, куртки, ветровки не являются приоритетными в деловом стиле.

Обувь - одноцветная, матовой кожи, без декора, на небольшом каблучке (3-7 см) и в хорошем состоянии. В летнее время допустимы туфли с открытой, поддерживаемой ремешком, пяткой. Деловая обувь должна быть темной, для лета допустимы светлые тона. Однако запрещается ношение туфель белого цвета. Не допускается открытая обувь - сандалии, босоножки и т.д. Ботинки, сапоги, полусапожки и другую уличную обувь необходимо менять на кабинетную. На работе всегда должна присутствовать сменная обувь.

Колготки, чулки для женщины в деловом костюме обязательны в любое время года. Допустимый цвет - телесный, матовый, прозрачный, неблестящий. Необходимо учитывать также плотность (den) колготок по отношению к костюму. Если костюм летний, то рекомендуемая плотность составляет от 5 до 15 den, для холодного периода - от 15 до 40 den.

Прическа деловой женщины: - Волосы должны быть ухоженными. Если волосы окрашены, то необходимо следить за их ростом и вовремя прокрашивать корни. Седые волосы рекомендуется окрашивать, придерживаясь своего естественного цвета. - Длинные волосы (ниже уровня плеч) работников-женщин должны быть убраны в пучок или хвост на затылке. - Стрижки работников-женщин должны быть аккуратными, при необходимости зафиксированными при помощи лака для волос. Высокие укладки и начесы не рекомендуются для деловой обстановки. Высота прически не должна превышать 5 см.

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. Для сотрудников, выполняющих секретарские функции (документовед), красный цвет помады запрещен.

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.

Женские украшения 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. Броши, ювелирные булавки, жемчужные ожерелья - это украшения, которые хорошо выражают индивидуальность и положение в обществе. Основное требование к ним - сочетаемость с одеждой, хорошее качество, отсутствие излишней декоративности и яркости. Перчатки, сумка, портмоне, визитница так же, как и мужские аксессуары, должны быть объединены одним цветом и фактурой. Сумка должна быть деловой стилистики, т.е. прямоугольная, без металлических украшений и других декоративных элементов, грубых контрастных деталей. Летом со светлой одеждой можно носить светлую сумку. Не допускается ставить сумку на рабочий стол или на столик в ресторане.

Запреты в правилах женского делового стиля:

- длина мини и длина макси для юбки или платья. Рекомендуемая длина деловой одежды - до середины колена, плюс-минус 3 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: неподходящие, яркие и насыщенные цвета, оттенки цветов в одежде, смелые цветосочетания, растительные орнаменты и абстрактные рисунки;
- одежда из вельветовых, замшевых, 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;
- джинсы, шорты, бриджи, бермуды, леггинсы;
- обнаженные ноги (без чулок или колготок);
- использование духов и туалетной воды, которые имеют сильный запах.

## 8. Соблюдение конфиденциальности

8.1. Для сохранения конфиденциальности информации необходимо соблюдение следующих требований:

- использование конфиденциальной информации только в рамках выполнения служебных обязанностей. Передача подобной информации любым другим лицам, в том числе коллегам, чья работа не связана с ее использованием, возможна только с разрешения непосредственного руководителя;

- раскрытие информации по различным направлениям деятельности спортивной школы для государственных органов в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации;
- обеспечение уважительного отношения к сведениям, предоставленным в распоряжение спортивной школе третьей стороной;
- сохранение конфиденциальности служебной информации о работниках, включая информацию об их персональных данных и доходах, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- ограничение круга лиц, имеющих право общаться от имени спортивной школы средствами массовой информации. Информацию и комментарии относительно деятельности спортивной школы вправе обнародовать только уполномоченные на это руководителем должностные лица;
- возложение на работников спортивной школы персональной ответственности за содержание размещаемой ими в общедоступных ресурсах сети Интернет информации об организации, её деятельности и планах если при этом ей будет причинён вред.

## 9. Предотвращение конфликта интересов КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» и его работников

9.1. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» стремится исключить любую возможность возникновения конфликта интересов между спортивной школой и её работниками, между работниками школы и обучающимися и их представителями.

9.2. Должностные лица и работники во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами других организаций обязаны воздерживаться от действий, рискованных с точки зрения возникновения конфликта интересов.

9.3. Должностные лица и работники обязаны руководствоваться исключительно интересами КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» и избегать действий, препятствующих эффективной работе, при этом их личные, семейные и другие обстоятельства, а также финансовые интересы не должны влиять на принятие решений.

9.4. Должностные лица и другие работники должны избегать финансовых и иных деловых связей, а также участия в совместной работе с организациями, бизнес которых может стать причиной возникновения конфликта интересов и мешать эффективной деятельности КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»

9.5. О возникновении конфликта интересов, угрозы финансовым или иным интересам КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта», возникновении сторонних личных деловых интересов, получении предложения и/или принятии решения о переходе на работу в другую организацию, с которой спортивная школа совместно оказывает образовательные услуги или имеет деловые связи, должностные лица и работники незамедлительно ставят в известность непосредственного руководителя.

9.6. Работники должны ориентировать членов своих семей на недопустимость создания конфликта интересов с КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» вследствие семейных обстоятельств.

## 10. Деловые подарки или иная выгода

10.1. Получение или дарение деловых подарков допускается, только если это соответствует принятой деловой практике и не нарушает законов и этических норм.

10.2. Получение делового подарка не должно подразумевать возникновение каких-либо обязательств перед дарителем и рассматриваться как подкуп в интересах дарителя.

10.3. Недопустимо получение подарков, вознаграждения и иных выгод для себя лично и других лиц, если это вредит интересам КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта».

10.4. В случае если деловой подарок является объектом налогообложения, должностные лица и работники, получившие такой подарок, обязаны своевременно уплатить подоходный налог в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Представляя интересы спортивной школы, должностные лица и работники должны:

- избегать ситуаций, когда получение либо передача подарков или оказание услуг может вступить в конфликт или создавать впечатление конфликта личных интересов работника с интересами КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»;
- строго соблюдать при работе с органами государственной власти, органами местного самоуправления, организациями требования законодательства Российской Федерации и других нормативных правовых актов, определяющих основания и порядок дарения подарков или осуществления иных видов вознаграждения;
- иметь в виду, что подарки и церемония их вручения не должны противоречить установленным традициям;
- дарить или принимать дорогостоящие деловые подарки, а также участвовать в дорогостоящих представительских мероприятиях только с разрешения директора спортивной школы;
- своевременно директору спортивной школы о возникновении ситуации двусмысленности между дарителем и получателем подарка или услуги.

## 11. Защита имущества

11.1. Имущество КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» может использоваться только в целях обеспечения уставной деятельности и не может быть использовано в целях, противоречащих законодательству Российской Федерации, внутренним документам и интересам государства.

11.2. Работники КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» должны бережно относиться к зданиям, сооружениям, имуществу, технике, спортивному инвентарю спортивной школы, эффективно их использовать и защищать от утраты, кражи, использования не по назначению, а также не допускать их незаконного использования.

## 12. Охрана труда

12.1. Жизнь и здоровье работников и обучающихся, а также охрана их труда и занятий имеют для государства и КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» приоритетное значение. Спортивная школа прилагает, и в дальнейшем будет прилагать максимум усилий, чтобы обеспечить безопасность и исключить несчастные случаи и аварийные ситуации.

12.2. Обеспечение условий безопасного труда – прямая обязанность руководителей всех уровней школы. Все работники несут ответственность за выполнение требований безопасности и соблюдение норм охраны труда и здоровья на рабочих местах.

12.3. Кроме того работники спортивной школы обязаны помнить о том, что они несут повышенную ответственность за жизнь и здоровье обучающихся, в связи с чем на первом месте предупреждение травматизма среди обучающихся.

12.4. Работники КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» при исполнении своих обязанностей, должны:

- знать о рисках, сопровождающих их деятельность и влияющих на безопасность их жизни и здоровья, а также жизни и здоровья окружающих;
- осознавать личную ответственность за свою жизнь и здоровье, а также за жизнь и здоровье окружающих;
- поддерживать корпоративную культуру безопасности труда;
- побуждать к безопасному поведению своих коллег;
- знать и соблюдать необходимые нормы безопасности, применимые к его деятельности, и понимать возможные негативные последствия несоблюдения установленных организационно-технических процедур.

### 13. Взаимоотношения с юридическими и физическими лицами

13.1. Во взаимоотношениях с юридическими и физическими лицами (учредителем, партнёрами, обучающими и их представителями и др.) интересы КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» представляют его должностные лица и работники.

13.2. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» уважает законные интересы всех заинтересованных юридических и физических лиц и, руководствуясь своими корпоративными ценностями, прилагает максимальные усилия для установления продуктивного сотрудничества, основанного на честности, открытости, взаимном доверии и уважении.

### 14. Учредитель

14.1. КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» учитывает особый публично-правовой статус, которым обладает его учредитель – Министерство спорта Красноярского края.

14.2. В отношениях с учредителем КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта»:

- придерживается абсолютной прозрачности своей деятельности и соблюдения государственных интересов, обеспечивает высокий уровень корпоративного управления для достижения целей, поставленных учредителем;
- добросовестно соблюдает требования законодательства Российской Федерации, в том числе получает все разрешения и лицензии, требующиеся для ведения своей деятельности, своевременно осуществляет уплату налогов, сборов и других обязательных платежей;
- обеспечивает соблюдения финансовой дисциплины в рамках поставленных перед спортивной школой задач и с учетом ограничений, устанавливаемых учредителем и законодательством Российской Федерации, прилагает усилия для более полного и качественного оказания образовательных услуг.

### 15. Заключительные положения

15.1. Настоящий Кодекс утверждается директором спортивной школы с учётом мнения выборного органа первичной профсоюзной организации КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта».

15.2. Изменения в настоящий Кодекс вносятся в порядке определённом в п.15.1 для его принятия.

Предложения по внесению изменений в настоящий Кодекс направляются работниками руководителям своих подразделений. Предложения рассматриваются руководством спортивной школы и на их основе подготавливаются рекомендации о внесении изменений в настоящий Кодекс.

15.3. Настоящий Кодекс размещается на сайте КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта» в сети Интернет и должен находиться в виде печатного издания во всех его подразделениях. Все работники должны быть ознакомлены с настоящим Кодексом под роспись.

15.4. Информация о практике соблюдения настоящего Кодекса отражается в годовом отчете КГБУДО «СДЮСШОР по санным видам спорта».