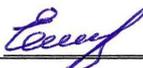


Согласовано Председатель первичной профсоюзной организации   /В.А.Емелина	Утверждено приказом директора КОГБУСО «Яранский дом – интернат для престарелых и инвалидов» от « <u>18</u> » <u>10</u> 2021 года № <u>106-Д</u>
--	---

**Стандарт  
 делового (служебного) общения сотрудника  
 Кировского областного государственного бюджетного  
 учреждения социального обслуживания  
 «Яранский дом - интернат для престарелых и инвалидов»**

**1. Общие положения.**

**Стандарт делового общения** - это модель компетенции сотрудника, работающего в Кировском областном государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Яранский дом – интернат для престарелых и инвалидов» (далее – Учреждение).

Стандарт делового общения (далее – Стандарт) включает в себя группы навыков и знаний, которыми должен владеть сотрудник, чтобы качественно выполнять свою работу, сохраняя при этом психическое и физическое здоровье, нравственно-моральную стабильность и высокую стрессоустойчивость. Стандарт задаёт модель поведения, которая формулирует неповторимый индивидуальный стиль Учреждения. От того, насколько успешно применяются данный Стандарт на практике, зависят:

- принципы построения успешного профессионального взаимодействия с клиентами, партнёрами;
- принципы построения межличностного общения сотрудников Учреждения;
- внешний имидж самого Учреждения.

Необходимость Стандарта для организации деятельности Учреждения:

1. Стандарт является прозрачным инструментом управления Учреждением. Он ясно показывает, что руководство ожидает от сотрудников и насколько подчинённые удовлетворяют ожиданиям.
2. Стандарт является качественным и открытым инструментом оценки управления персоналом.
3. Стандарт является организующим инструментом, настраивающим сотрудника на лаконичный, профессиональный стиль работы.
4. Стандарт является качественным показателем обратной связи. Руководитель, применяющий стандарт делового общения является примером для сотрудников.
5. Стандарт является инструментом поддержки. Он укрепляет в коллективе «чувство команды» и взаимной поддержки.
6. Стандарт является инструментом конкурентного преимущества. Он создаёт имидж Учреждения за счёт специфики взаимодействия с получателями социальных услуг и качества персонала.

**2. Стандарт делового общения.**

**Приветствие.** Здороваться необходимо со всеми. Приветствие должно быть обязательным, независимо от ранга и служебного положения. Обязательным является и соблюдение субординации. Первым приветствует начальника подчинённый, входящий приветствует присутствующих, проходящий – стоящих в группе людей.

**Рабочее место.** Порядок на рабочем столе - главный показатель организованности. Необходимо, чтобы на столе находилась только нужная документация. Недопустимо наличие в рабочей зоне чашек и других посторонних предметов. Документы, записные книжки не должны быть доступны взору посторонних.

**Деловая одежда.** Стиль одежды должен носить деловой характер и соответствовать стилю Учреждения с учётом тех работников, которым предусмотрено ношение специальной одежды.

**Доступность информации для обращений.** Доступность делового общения между сотрудниками, получателями социальных услуг и гражданами, по какому – либо вопросу бывающими в учреждении можно достигнуть через информацию, где указана фамилия, имя, отчество и должность работника в учреждении. Доступность такой информации достигается посредством ношения бейджей. Ношение бейджей является обязательным для каждого работника учреждения. Бейдж пристёгивается на одежду с левой стороны грудной клетки.

**Внимательность.** Умение работать в команде – важный аспект делового продуктивного общения. Оказание внимания своим коллегам по Учреждению, клиентам Учреждения и их родственникам, деловым партнёрам Учреждения, проявление участия, даже если это отвлекает или кажется утомительным, является неременным условием формирования корпоративной культуры и качественного выполнения профессиональной деятельности.

**Доброжелательность.** Приветливость и терпимость – основные характеристики делового общения. Следует адекватно воспринимать критику и не раздражаться по пустякам. Профессионал всегда при любой ситуации должен сохранять достоинство и уважение.

**Конфиденциальность.** Любая информация, связанная с профессиональной деятельностью не должна распространяться третьим лицам. Также следует соблюдать субординацию, не пытаться выяснять информацию, которая не имеет отношения к деятельности конкретного сотрудника. Соблюдение дипломатичности – важное качество сотрудника Учреждения.

### **3. Стандарт телефонных переговоров.**

*Алгоритм разговора по телефону:*

**Приветствие.** Если звонок осуществляет Вы, то нельзя спрашивать: «Куда я попал? Вы кто? А какой у Вас номер?..» Прежде всего, необходимо произнести приветствие тому, кто Вам ответил по телефону:

- «Здравствуйте»;
- «Доброе утро» - (8.00 – 12.00);
- «Добрый день» - (12.00 – 18.00);
- «Добрый вечер» - (18.00 – 22.00).

Затем необходимо представиться самому.

**Ответ на телефонный звонок.** Трубку необходимо снимать не позже третьего звонка, так как звонок является сильным раздражителем, поэтому не стоит затягивать с ответом.

**Ответы.** «Да!», «Алло!», «Слушаю!» в служебной обстановке не рекомендуются. Важно, чтобы звонящий Вам человек понимал, куда именно он позвонил, и кто с ним говорит. Например: «Здравствуйте, Яранский дом - интернат», должность и ФИО отвечающего».

*Примечание: поскольку каждый человек имеет свой стиль разговора, не следует заучивать рекомендуемые фразы и стараться говорить именно так. Необходимо выработать свой стиль представления, но так, чтобы были озвучены основные пункты представления – приветствие, название Учреждения, подразделения, должность, ФИО.*

**Голос.** Голос способен по-разному окрашивать высказывания, порой совершенно меняя их смысл. В телефонном взаимодействии особенно важно не только то, что Вы говорите, но и как Вы это говорите. Поскольку собеседники не видят друг друга, то вся эмоциональная нагрузка ложится на голос. Важно помнить, что быстрая речь утомляет, а медленная раздражает. Темп разговора должен быть комфортно комфортным, а речь – мелодичной, логически выстроенной, внятной, с паузами.

**Завершение разговора.** При равных условиях первым по этикету завершает разговор тот, кто позвонил. Однако, если это разговор с вышестоящим руководителем, то инициатива завершения разговора в любом случае исходит от него.

**Мобильный этикет.** Разговор по мобильному телефону идентифицируется как личная беседа. Никогда не следует забывать об этой особенности, разговаривая в присутствии посторонних или незнакомых лиц. В рабочей обстановке особенно важно, чтобы звонок не звучал слишком громко или пронзительно. Не допускается использование необычных и «вызывающих» рингтонов. Не допускается переговоры по личным вопросам в рабочее время.

**Запреты.** Во время совещаний, собраний, встреч, конференций, инструктажей, технических учёб и т.д. следует отключить телефон (или перевести его в режим переадресации, вибрации или беззвучный режим). Партнёр по общению всегда оценит высокую степень заинтересованности и уважения, проявленную по отношению к нему.

**Стандарт делового общения является обязательным для выполнения каждым сотрудником Учреждения при взаимодействии с коллегами, получателями социальных услуг, вышестоящими организациями, партнёрами Учреждения и другими организациями, лицами, имеющими отношение к Учреждению.**

Практика показывает, что выполнение правил делового этикета и техники телефонных переговоров, значительно улучшает качество работы Учреждения в области деловых отношений.