

ПРИКАЗ

07.08.2026

№ 42- ОД

г. Калуга

**«Об утверждении положения об этике делового общения в
МБУ ДО СШ «Фехтование» г. Калуги»**

**С целью установления этических норм и правил делового общения,
повышения качества предоставления услуг**

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение об этике делового общения в МБУ ДО СШ «Фехтование» г. Калуги (далее – положение).
2. Документоведу Беляевой Л.В. ознакомить всех сотрудников под подпись.
3. Заместителю директора по УСР Волковой А.Н. разместить положение на официальном сайте учреждения.
4. Ответственность за исполнение приказа оставляю за собой.

Директор



В.В. Кравченко

ПОЛОЖЕНИЕ об этике делового общения в МБУ ДО СШ «Фехтование» г. Калуги

1. Общие положения.

1.1. Этика делового общения — это набор норм и правил, которые помогают людям на работе взаимодействовать продуктивно.

Настоящее Положение определяет правила общения в профессиональной среде — с коллегами, руководителями, посетителями, в мессенджерах* и социальных сетях** сотрудников и родителей (законных представителей) воспитанников Муниципальное бюджетное учреждение дополнительного образования «Спортивная школа «Фехтование» города Калуги (далее – Учреждение).

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Трудового кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 25.12.2008 № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Федерального закона от 27.07.2006г. № 152 «О персональных данных»;
- Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001г. № 195-ФЗ;
- Уголовного кодекса Российской Федерации» от 13.06.1996г. № 63-ФЗ;
- Федерального закона от 29.12.2010 № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;
- Рекомендаций управления физической культуры, спорта и молодежной политики города Калуги от 06.08.2026 №611/13-26.
- иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

1.3. Цели положения: установление единых стандартов поведения сотрудников, повышение качества обслуживания, формирование культуры взаимного уважения.

1.4. Основные принципы общения: вежливость, доброжелательность, уважение к личности каждого посетителя, беспристрастность, недопустимость дискриминации по любым признакам (пол, возраст, национальность, убеждения и т.д.).

1.5. Работнику следует воздерживаться от:

- любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства,

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "СПОРТИВНАЯ ШКОЛА "ФЕХТОВАНИЕ" ГОРОДА КАЛУГИ,
Кравченко Валентина Владимировна, Директор

18.08.26 10:11
(MSK)

Сертификат 2707FFB34AD09F96199C9401BDAB2D67

социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений;

– грубости, проявлений пренебрежительного тона, заносчивости, предвзятых замечаний, предъявления неправомерных, незаслуженных обвинений;

– угроз, оскорбительных выражений или реплик, действий, препятствующих нормальному общению или провоцирующих противоправное поведение;

– оскорбительных публичных высказываний против государственной власти, вооруженных сил Российской Федерации, а также руководства учреждения.

1.6. Педагогические работники при всех обстоятельствах должны сохранять честь и достоинство, присущие их деятельности.

2. Правила общения и поведения

2.1. Приветствие и начало разговора: начинать общение с приветствия, улыбки, фразы вроде «Здравствуйте! Чем я могу Вам помочь?».

2.2. Обращение: использовать форму «Вы», избегать фамильярности и обращений по гендерному или возрастному признаку.

2.3. Тон общения: говорить спокойным, ровным, терпеливым тоном, избегать раздражительности и нетерпения.

2.4. Использование вежливых слов: активно применять «пожалуйста» и «извините».

2.5. Запрет на определённые фразы: исключить выражения вроде «Я же вам уже сказал(а)!», «Что тут непонятного?!», «Давайте побыстрее, Вы меня задерживаете!».

2.6. Активное слушание: давать посетителю возможность высказаться, не перебивать.

2.7. Работа с трудными ситуациями. Алгоритм действий:

– Сохраняйте спокойствие и не принимайте на свой счёт. Агрессия часто связана с внешними обстоятельствами посетителя, а не с вами лично. Контролируйте свои эмоции — это ключ к деэскалации;

– Подойдите к посетителю. Быстрое реагирование показывает, что вы серьёзно относитесь к проблеме;

– Внимательно выслушайте, не перебивая. Дайте человеку выговориться. Используйте технику активного слушания: поддерживайте зрительный контакт, кивайте, задавайте уточняющие вопросы. После того как гость закончит, кратко перескажите суть претензии: «Если я правильно понял, проблема в том, что...». Это продемонстрирует, что вы действительно его услышали;

– Проявите эмпатию и признайте его чувства. Фразы вроде «Я понимаю, что вам неприятно», «Мне жаль, что так вышло» помогают снизить накал эмоций. Это показывает, что вы цените его переживания;

– Извинитесь за неудобства. Даже если формально посетитель не прав, извинитесь за то, что ситуация сложилась именно так. Избегайте шаблонных фраз вроде «в следующий раз постараемся лучше» — они обесценивают проблему;

– Предложите конкретное решение. Вместо общих фраз объясните, какие шаги будут предприняты и в какие сроки;

– При явной агрессии или угрозе безопасности — установите границы. Если посетитель продолжает вести себя некорректно, можно сказать: «Я готов помочь, но прошу вас сохранять спокойный тон». Если это не помогает, допустимо завершить разговор. В сложных случаях (угрозы, физическое воздействие) немедленно привлекайте охрану или руководство.

2.8. Недопустимо: использование ненормативной лексики, оскорбительных или дискриминационных высказываний, психологическое давление, домогательства, распространение ложной или неподтвержденной информации.

2.9. Ответы посетителям учреждения с учетом клиентоцентричности в случае отказа в приеме заявления или предоставления услуги:

– Принципы ответов: объясните причину понятно. Изложите суть отказа простыми словами, без профессионального жаргона, юридических терминов и сложных формулировок.

– Цель — чтобы посетитель сразу увидел связь: «из-за этого не приняли» или «из-за этого услугу не окажем». Укажите конкретные шаги. Если причина в недостающих документах, ошибках в данных или сроках, предложите чёткий план: «Приложите копию паспорта», «Уточните адрес в заявлении», «Подайте документы до определенной даты». Это показывает, что вы видите проблему клиента и ищете решение.

– Проявите эмпатию. Даже при отказе сохраняйте вежливый, уважительный тон. Избегайте резких или обвинительных формулировок. Дайте возможность исправить ситуацию. Если причина устранима (например, не хватает одного документа), предложите повторить попытку после устранения недочёта. Ознакомьте с правилами. Кратко упомяните нормативный акт, который стал основанием для отказа — так посетитель сможет самостоятельно проверить детали.

– Главная цель — не просто формально отказать, а дать посетителю понимание, что его вопрос услышан, а в будущем взаимодействие станет проще.

2.10. Ответственность за нарушение правил. За нарушение установленных правил (грубость, дискриминация) работник может быть привлечён к дисциплинарной ответственности в порядке, предусмотренном Трудовым кодексом РФ.

3. Правила общения в социальных сетях и чатах

3.1. Общение с помощью мессенджера и социальных сетей выстраивается двумя способами: чат***, то есть включение в него сразу несколько участников, либо общение с желаемым абонентом обособленно. Но в любом случае с соблюдением правил общения:

3.2. Общайтесь в социальных сетях и чатах так, как хотите, чтобы общались с вами.

- 3.3. Соблюдайте деловой стиль при общении в переписке, четко и лаконично формулируя свое обращение.
- 3.4. Пишите только по делу.
- 3.5. Следите за временем рассылки информации, не пишите ранее 08:00. и не позже 21:00 (в случае, если информация не срочная).
- 3.6. Не публикуйте персональные данные других людей без их письменного согласия.
- 3.7. Не пишите в социальных сетях и чатах сообщения с нецензурной лексикой – кличками людей.
- 3.8. Не делайте репост информации, которую нельзя распространять.
- 3.9. Не отправляйте сообщение, если не готовы сказать его человеку в глаза.
- 3.10. Не допускайте применение оскорблений, нецензурной лексики. Помните, что оскорбление, то есть унижение чести и достоинства другого лица, выраженное в неприличной форме – влечет за собой последствия, предусмотренные ст. 5.61 КоАП («Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001г. № 195-ФЗ).
- 3.11. Не публикуйте и не пишите заведомо ложные обвинения в чей-либо адрес. Помните, за клевету и распространение заведомо неправдивой информации, применяется уголовная ответственность, предусмотренная статьей 128.1 УК («Уголовный кодекс Российской Федерации» от 13.06.1996г. № 63-ФЗ).
- 3.12. Не публикуйте личную информацию (фотографии, личные данные) касающуюся других участников чата. Данная информация может быть опубликована и размещена в социальной сети и чате только с разрешения тех, кто присутствует на фото или их законных представителей. Помните, не соблюдение данного правила несет риск нарушить закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- 3.13. Несоблюдение вышеперечисленных правил, дает право администратору группы**** исключить участника нарушившего правила из общего чата.
- 3.14. Общение в чатах с юридической стороны несет больше рисков, чем живое. Это связано с тем, что информация в интернете фиксируется и остается уже после того, как ее передали; не знание механизмов ее распространения – не освобождает от ответственности.

4. Правила общения в чатах, организованных Учреждением или родительской общественностью для родителей (законных представителей) обучающихся с помощью любого мессенджера и социальных сетей.

4.1. Родитель (законный представитель) воспитанника при общении обязан:

- Соблюдать общие правила, прописанные в пункте 3 настоящего положения.
- Представиться.
- Указать тему (вопрос) переписки/обращения.
- С целью обсуждения личной информации, касающейся лично его или его ребенка, писать своему оппоненту лично, не перегружая общий чат.
- Не создавать конфликт между участниками чата.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "СПОРТИВНАЯ ШКОЛА "ФЕХТОВАНИЕ" ГОРОДА КАЛУГИ,
Кравченко Валентина Владимировна, Директор

18.08.26 10:11
(MSK)

Сертификат 2707FFB34AD09F96199C9401BDAB2D67

5. Правила общения педагогов с родителями (законными представителями) воспитанников с помощью мессенджера и социальных сетей.

5.1. Педагог при общении обязан:

- Соблюдать общие правила, прописанные в пункте 3.
- Быть одинаково уважительным ко всем участникам чата, соблюдать субординацию со всеми участниками переписки в социальных сетях и чатах, не допуская неконструктивной критики и обращения на «ты».
- Указать тему (вопрос) своего обращения, при очередной публикации.
- При обсуждении важных вопросов в общих родительских чатах отслеживать сообщения не по теме. Мягко, но настойчиво возвращать родителей к изначальной теме разговора.
- Соблюдать нейтралитет: не вступать в спор и не занимать чью-либо сторону.
- При назревании конфликта между участниками чата, призвать участников беседы не смешивать личное и деловое общение, прекратить обсуждение темы. Если того требует ситуация, пригласить участников беседы на личную встречу.
- Отвечать на вопросы через социальные сети и в чате, обращаясь должны лично к автору вопроса.
- Расставить смысловые и эмоциональные акценты так, чтобы оппонент мог проследить смысловую нагрузку текста и получить ответы на свои вопросы.
- Следить за тем, чтобы обсуждение вопросов, которые могут негативно повлиять на репутацию Учреждения, происходило только при личной встрече участников чата (родителей/законных представителей воспитанников) и в присутствии администрации Учреждения.

5.2. Педагог не имеет права публиковать личную информацию (личные данные) касающуюся его воспитанников. Данная информация может быть опубликована и размещена в социальных сетях и чате только с письменного разрешения родителей или законных представителей ребенка. Не соблюдение данного правила является нарушением закон от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

5.3. Педагог несет личную ответственность за самостоятельно опубликованные фотографии, видео и информацию личного характера, в социальных сетях и посредством любого мессенджера, своих воспитанников, а также их родителей (законных представителей).

* Мессенджер - программа для обмена сообщениями через Интернет в реальном времени через службы мгновенных сообщений (МАХ и другие).

** Социальная сеть — платформа, онлайн-сервис и веб-сайт, предназначенные для построения, отражения и организации социальных взаимоотношений в Интернете

*** Чат, чаттер (англ. chatter — болтать) — средство обмена сообщениями по компьютерной сети в режиме реального времени, а также программное обеспечение, позволяющее организовывать такое общение.

Документ подписан электронной подписью

МУНИЦИПАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНОГО
ОБРАЗОВАНИЯ "СПОРТИВНАЯ ШКОЛА "ФЕХТОВАНИЕ" ГОРОДА КАЛУГИ,
Кравченко Валентина Владимировна, Директор

18.08.26 10:11
(MSK)

Сертификат 2707FFB34AD09F96199C9401BDAB2D67