

Муниципальное автономное дошкольное образовательное учреждение «Детский сад  
общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по  
художественно-эстетическому развитию воспитанников № 60 «Дюймовочка»  
624019, Свердловская область, Сысертский район, п. Бобровский, улица Дёмина,  
дом 47-А. тел. 89090004207  
e-mail: [mdou60-bobr@mail.ru](mailto:mdou60-bobr@mail.ru) сайт: [60set.tvoysadik.ru](http://60set.tvoysadik.ru)

**ПРИНЯТО:**

на педагогическом совете  
МАДОУ № 60 «Дюймовочка»  
от «29» февраля 2024 г. № 3

**УТВЕРЖДАЮ:**

Заведующая МАДОУ № 60 «Дюймовочка»  
 Н.В. Тебехова  
Приказ № 19-ОД от «29» февраля 2024 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ  
ПО ЭТИКЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБЩЕНИЯ  
муниципального автономного дошкольного учреждения  
«Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным  
осуществлением деятельности по художественно-  
эстетическому развитию воспитанников № 60  
«Дюймовочка»**

ПРИНЯТО с учетом мнения  
Совета родителей МАДОУ № 60 «Дюймовочка»  
Протокол от 29 февраля 2024 г. № 1

п. Бобровский, 2024 г.

## **1. Общая информация.**

**1.1.** Положение по этике дистанционного общения муниципального автономного дошкольного учреждения «Детский сад общеразвивающего вида с приоритетным осуществлением деятельности по художественно-эстетическому развитию воспитанников № 60 «Дюймовочка» разработано в соответствии с ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152, «Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 года № 195 (ред. от 29.07.2018 года, с изм. и доп., вступившие в силу с 31.07.2018 года), «Уголовным кодексом Российской Федерации» от 13.06.1996 года № 63 (ред. от 03.07.2018 года).

**1.2. Роль информации в современном мире.** *Информация управления* – это совокупность сведений (данных, сообщений), устраняющих неопределенность знаний у получателей сообщений. Информация передается устным, письменным, аудиовизуальным и электронным способом по различным каналам связи используется персоналом прежде всего для выработки управленческого решения. В сфере управления наибольшее распространение получили документальные и электронные формы представления информации.

Сегодня информатизация — это глобальный процесс, связанный с кардинальными изменениями структуры и характера мирового экономического и социального развития, с переходом к новым поколениям наукоёмких технологий, системам техники и материалов и новым видам информационного обмена, решающим образом, меняющим характер труда и условия жизни человека. Другими словами информатизация - объективный и закономерный этап, через который в той или иной форме должно пройти каждое общество, вступившее на путь интенсивного развития. Можно выделить 2 этапа информатизации:

Первый этап включает решение следующих главных проблем:

- подготовка, ведение, корректировка правовых и хозяйственных норм, обеспечивающих функционирование информации о качестве товара, с учетом общепризнанных в мировой практике норм;
- формулирование и введение базовых стандартов, регламентирующих форму представления, способы обработки и передачи информации (протоколы обмена, интерфейсы и т.д.) с учетом международных стандартов аналогичного назначения;
- обеспечение компьютерной грамотности и информационной культуры населения; перестройка учебного процесса и развитие сети переподготовки кадров с широким привлечением международных учебных центров;
- создание и развитие основных компонентов инфраструктуры информатизации: другими словами, общегосударственной системы передачи данных, государственной системы баз данных, единой автоматизированной системы средств связи;
- разработка и начало формирования рынка информационных продуктов и услуг, участвующего в мировом разделении труда;
- использование экономических механизмов централизованного планирования, индикативного управления и свободного рынка с целью обеспечения приоритетного развития производства материалов нового поколения, микроэлектроники и радиоэлектроники.

На втором этапе развития необходимо ставить следующие задачи:

- удовлетворение потребности всех сфер социально-экономического развития в использовании распределенных баз данных;

- осуществление полного взаимодействия общегосударственных информационных инфраструктур через международные сети связи с базами данных и знаний;
- осуществление масштабного применения интегрированных систем обработки информации;
- использование систем массового информационного обслуживания населения через электронную почту и Интернет;
- создание конкурентоспособных интеллектуальных производств информационных продуктов и услуг;
- развитие фундаментальных исследований в области искусственного интеллекта, предусматривающее решение многих проблем;
- создание высокопроизводительных вычислительных средств с нетрадиционной архитектурой (многопроцессорные, нейтронные, оптические, молекулярные и т.п.);
- развитие фундаментальных работ в кооперации с международными научными центрами, создание открытых «научных парков» в области создания систем искусственного интеллекта;
- активное использование информационных мультимедийных технологий в открытом образовании.

## **2. Этические нормы телефонного разговора.**

Телефонные переговоры составляют важный элемент эффективных коммуникаций и корпоративной культуры.

Сходство этических правил деловой беседы и телефонного разговора заключается в возможности перенесения основных этапов подготовки и проведения с очной на телефонную беседу. Этапы телефонного разговора: определение цели беседы; её информационная подготовка; отработка формулировок понятий и суждений; определение последовательности и содержания аргументации; анализ возможной реакции собеседника на те или иные высказывания.

Неизменными следует считать общие нормы поведения в беседе: демонстрация заинтересованности в предмете разговора; доброжелательность по отношению к собеседнику (даже если телефонный звонок отвлек вас от важных и срочных дел, указать собеседнику на вашу занятость следует в корректной и вежливой форме); отсутствие влияния на характер разговора вашего общего настроения.

Специфические особенности: собеседники не видят друг друга и зачастую телефонный разговор возникает для одной из сторон неожиданно, нарушая при этом предшествующий ход событий: очную беседу одного из абонентов, выполнение им какой-либо важной или срочной работы и т.п. Такую возможность следует предусматривать всегда, когда мы звоним кому-либо. Это должно накладывать определенный отпечаток на наше поведение.

Деловой телефонный разговор — это контактное по времени, но дистантное в пространстве опосредованное общение собеседников. Соответственно, отсутствие визуального контакта увеличивает нагрузку на устно-речевые средства взаимодействия партнеров по общению.

Умение грамотно вести телефонную беседу — важная особенность современного делового человека. Соблюдая правила этикета при телефонном разговоре, вы демонстрируете не только свой деловой профессионализм, но и общую культуру, образованность.

Существуют основные правила телефонного этикета.

***Если вам звонят по телефону:***

- надо снять трубку (не позднее четвертого звонка);
- поздороваться в дружелюбной форме;
- назвать своё учреждение (профессиональное приветствие должно звучать так— «Компания .... добрый день»);
- полезно использовать выражения: «Что я могу сделать для вас?», «Могу ли я быть вам полезен?»;
- узнайте имя звонящего («Будьте добры, представьтесь, пожалуйста»); следующую фразу необходимо начинать с имени, звонящего;
- не давать выход своим отрицательным эмоциям;
- количество переключений не должно превышать двух;
- при переадресации звонка необходимо точно передавать полученную от собеседника информацию, чтобы ему не пришлось дважды повторять одно и то же;
- если сотрудник, которому звонят, отсутствует, нужно сказать; «Извините, пожалуйста. ... сейчас отсутствует. По какому вопросу вы звоните, может быть, я смогу вам помочь?». Если на этот вопрос последует отрицательный ответ, то нужно сказать: «Как вам удобнее — перезвоните, пожалуйста, позже или оставьте свои координаты, я передам ему, что вы звонили»;
- при разговоре полезно проверять, правильно ли были восприняты обоюдные сообщения («Простите, правильно ли я вас понял», «Так вы сказали, что ...» и т.п.);
- скорость передачи информации должна быть удобной для собеседника;
- не ведите одновременно несколько телефонных разговоров;
- не прерывайте очную беседу телефонным разговором;
- если обещали перезвонить, сделайте это как можно скорее;
- первым завершает телефонный разговор тот, кто позвонил; если разговор затягивается, то для завершения телефонного разговора можно сослаться на важную причину (совещание, выполнение срочной работы);
- если ваш партнер или клиент высказывает по телефону жалобу, не говорите ему: «Это не моя ошибка...», «Я этим не занимаюсь ...» и т.д. Дайте ему выговориться до конца, выразите сочувствие, а если виноваты вы, извинитесь, запишите его имя и телефон, номер заказа или другие данные;
- если разговор с собеседником затягивается по вашей вине, периодически спрашивайте у собеседника: «Есть ли у вас время для продолжения разговора ...»;
- допустимо, чтобы позвонивший ждал у телефона не более 30-40 секунд, по истечении этого срока необходимо извиниться и спросить собеседника, может ли он подождать еще, пока с ним сам свяжется интересующий его сотрудник, или предложить ему перезвонить позже.

***Если вы звоните по телефону:***

- при первом звонке в интересующую вас, но новую для вас организацию начните с секретаря, представьтесь (если вы издалека, можно назвать только город), объясните в общих чертах цель своего звонка и спросите, как зовут того, кто может решить ваш вопрос. Разговаривайте только с тем, кто принимает решение;
- позвонив в уже известную вам организацию и услышав ответ, поздоровайтесь, назовите себя, а не допрашивайте ответившего: «Это кто?», «С кем я говорю?»;

- как правило, вы звоните в удобное для вас время, поэтому не надо обижаться, если после обычных приветствий вы услышите: «Я сейчас крайне занят и прошу перезвонить через (назовите время)»;

- если вы звоните человеку, режим работы которого вам неизвестен, то полезно вежливо узнать, может ли он выделить время для разговора с вами;

- если вы позвонили лицу, которое вас об этом просило, а его не оказалось на месте, необходимо передать собеседнику, что вы звонили, и указать, по какому телефону и в какое время вас можно легко найти;

- если вам необходимо передать информацию на автоответчик, обязательно назовите дату и время звонка, свое имя и название фирмы, а также краткое сообщение;

- если предстоят длительные телефонные переговоры, то желательно назначать их на такое время, которое будет удобно для вашего собеседника. При общении с очень занятыми людьми следует договариваться о «телефонном дне» и строго ему следовать;

- если вы договорились о звонке партнеру, то это обещание надо обязательно выполнить. Желательно перезвонить при первой возможности и не позднее чем в течение суток. Этикет не допускает повисших звонков». Они оставляют неприятный осадок и создают вам репутацию человека, который не заинтересован в контактах.

Правила этикета делового телефонного разговора представлены в Приложении 1.

**Культура делового письма. Деловое письмо** — документ, применяемый для связи, передачи информации на расстояние между двумя корреспондентами, которые могут быть как юридическими, так и физическими лицами.

Руководителю или специалисту управления по роду своей деятельности приходится писать немало деловых писем. К таким письмам относятся: характеристики; резюме; рекомендательные письма; письма-напоминания и благодарности; письма — приглашения на собеседования или презентацию; письма-отказы; исковые заявления; жалобы и т.п. **Общие требования** написания деловых писем таковы:

- бумага для делового письма должна быть хорошего качества, абсолютно чистой, аккуратно обрезанной;

- желательно, чтобы бланк письма был с эмблемой организации, её полным названием, почтовым и телеграфным адресом, телефоном, факсом, электронным адресом и банковскими реквизитами;

- служебные письма печатаются на лицевой стороне листа, без помарок; все страницы, кроме первой, нумеруются арабскими цифрами;

- ширина поля с левой стороны листа должны быть не менее 2 см, абзац начинается с красной строки с отступлением в пять интервалов от левого края строки;

- текст печатается через полтора — два интервала;

- желательно избегать переноса слов;

- в правом верхнем углу под адресом организации-отправителя ставится дата, желательно полностью (например, 10 апреля 2023 года);

- наименование организации или фамилия и адрес человека, куда отправляется письмо, проставляется на левой стороне листа;

- ниже, с края строки или в центре листа, пишется вежливое обращение; например, «Уважаемый Иван Иванович»;

- после обращения требуется запятая, но часто ставят восклицательный знак, чтобы следующую фразу начать с красной строки и с заглавной буквы;

- заканчивается письмо словами благодарности за сотрудничество и выражением надежд на его продолжение;

- подпись ставится в правой стороне листа, после заключительной фразы вежливости, например, «С уважением ...», фамилия подписывающего печатается под его рукописной подписью;

- резолюции на всех видах входящей корреспонденции должны делаться карандашом или на отдельных листах;

- письмо складывается текстом внутрь, а наиболее важные деловые письма не сгибаются, для чего посылаются в больших плотных конвертах;

- на телеграфный запрос следует дать ответ в течение 3-х дней, на письмо — 10; если запрос требует подробного рассмотрения, то в течение 3-х дней следует сообщить, что письмо принято к сведению, и дать окончательный ответ в течение 30 дней.

**К содержанию деловых писем** предъявляются следующие требования:

- точность и ясность изложения мыслей — короткие слова, короткие фразы, короткие абзацы;

- максимальная доступность текста для понимания, употребление простых фраз, точно и однозначно выражающих суть;

- краткость, отсутствие лишних слов и пустых фраз, хотя короткое письмо составить труднее длинного;

- грамотность — соблюдение норм грамматики и правописания, а также требований делового этикета;

- корректность — деловой и вежливый стиль изложения, не исключающий живости и образности языка, оставляющий приятное впечатление о человеке.

### **3. Сроки ответа на запросы, письма и обращения получателей услуг.**

Продолжительность ответа на запросы, письма и обращения получателей услуг составляет 10 календарных дней с даты регистрации обращения.

### Этикет делового телефонного разговора

Рекомендации для принимающего звонок	Рекомендации для звонящего
<p><b>Следите за интонацией своего голоса.</b> При общении люди передают друг другу информацию с помощью трех каналов: «языка жестов» (55%), интонации (38%) и слов (7%). По телефону мы также передаем собеседнику смысл нашего сообщения с помощью нескольких каналов, только в данном случае закон передачи информации выглядит по-другому. Во-первых, «язык жестов» как бы исчезает, поскольку собеседник нас не видит, а оставшиеся два канала (интонация и слова) передачи информации делят 100% смысла нашего сообщения следующим образом: интонация — 86%; слова — 14%.</p> <p>Голос передает вашему собеседнику информацию о том, что вы за человек. Вашим голосом вы не только влияете на восприятие, но зачастую и создаете настроение собеседника. При общении по телефону улыбайтесь, будьте полны энергии и энтузиазма. Улыбка и положительное отношение слышатся в интонации.</p>	
<p><b>На входные звонки отвечайте после 2-го, максимум после 3-го звонка.</b></p> <p>Если снять телефонную трубку после 1-го звонка, то у позвонившего человека возникает впечатление, что нам нечего делать, и мы скучали в ожидании, когда же наконец нам кто-нибудь позвонит.</p> <p>Если дать возможность телефону звонить 4, 5 и более раз, то, во-первых, звонящий начнет нервничать, а во-вторых, у него формируется вполне «определенное» мнение о нашей заинтересованности в нем и в клиентах вообще.</p>	<p><b>Тщательно выбирайте время для деловых телефонных звонков.</b></p> <p>Специалисты по деловому телефонному этикету не рекомендуют звонить по делам:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• в будни раньше 8:00 и позже 22:00 (если нет предварительной договорённости);</li> <li>• в первой половине дня понедельника;</li> <li>• во второй половине дня пятницы, последнего рабочего дня недели;</li> <li>• в первый и последний часы рабочего времени;</li> <li>• в обеденный перерыв.</li> </ul>
<p><b>Приветствуйте звонящего.</b> Если вы снимаете телефонную трубку, отвечая на внешний звонок, то сразу же поздоровайтесь с позвонившим человеком. Приветствие меняется в зависимости от времени дня, это может быть «Доброе утро (добрый день или добрый вечер)». Приветствуя звонящего, вы показываете, что его звонок важен для вас и вы ему рады. Не уподобляйтесь «телефонным динозаврам», которые, снимая трубку, говорят: Алло! Да! Слушаю!</p>	<p><b>Готовьтесь к деловому телефонному разговору:</b> заранее подберите все материалы, документы, имейте под рукой необходимые номера телефонов, адреса организаций или нужных лиц, календарь, авторучку и бумагу. Прежде чем начинать набирать номер, следует точно определить цель разговора и свою тактику его ведения. Составьте план беседы, запишите вопросы, которые хотите решить, или сведения, которые хотите получить, продумайте порядок постановки вопросов. Чётко сформулируйте их, исключив возможность неоднозначного толкования. Постарайтесь спрогнозировать контраргументы собеседника и свои ответы ему.</p>
<p><b>Представляйтесь по телефону.</b> После приветствия представьтесь звонящему, назовите вашу организацию. При приеме внешних звонков используется два подхода, так называемые «минимум» и «максимум».</p>	<p><b>Позвонив, не говорите: «Вас беспокоит...» или «Вас тревожит...».</b> Говоря человеку, что вы его тревожите (беспокоите), вы формируете у него нежелательное отношение к себе и своему звонку. Скажите просто:</p>

<p>Подход «минимум»: приветствие + название организации. Вот как это звучит: «Добрый день, издательство «Сириус».</p> <p>Подход «максимум»: «минимум» + имя человека, снявшего трубку. Вот как это звучит: «Добрый день. Издательство «Сириус», Марина Скворцова. Чем могу Вам помочь?»</p>	<p>«Здравствуйте. Вам звонит Елена Шестакова из издательства «Астрель».</p>
<p><b>Корректно используйте функцию «hold» («удержание»).</b> Эта функция позволяет в случае необходимости «подвесить» собеседника на линии, не разъединяя вас. Она используется каждый раз, когда вам в ходе разговора необходимо отложить телефонную трубку. Например, для того, чтобы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• зайти в соседний кабинет за необходимой для собеседника информацией;</li> <li>• распечатать необходимый документ;</li> <li>• позвать к телефону нужного человека;</li> <li>• уточнить что-то у коллеги.</li> </ul> <p>Существует несколько правил, связанных с постановкой и снятием собеседника с «удержания».</p> <p>При постановке — спросите, может ли собеседник подождать, и объясните причину необходимости ожидания. Например: «Можете ли вы подождать, поскольку для ответа на ваш вопрос я должен связаться с бухгалтерией?»</p> <p>При снятии — поблагодарите собеседника за ожидание. Этот шаг позволяет рассеять напряженность и нервозность, которая возникает у любого, кто ожидает. Мы также показываем человеку, что он нам важен и мы благодарны ему за то, что он не положил трубку.</p> <p>Если вы знаете, что придется ждать больше одной минуты, то не оставляйте собеседника на «удержании». Скажите, что перезвоните ему после уточнения интересующей его информации. При ожидании на телефоне даже одна минута кажется несколькими, не давайте собеседнику лишний повод нервничать и злиться.</p>	<p><b>Позвонив, спросите, может ли собеседник говорить с вами.</b> Задавая этот вопрос, мы показываем собеседнику, что воспитаны и что ценим его время. Тем самым мы позиционируем себя в его глазах как профессионала и вызываем уважение к себе. Принято использовать следующие речевые формулы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы можете сейчас разговаривать?</li> <li>• Вам удобно сейчас разговаривать?</li> <li>• У Вас есть время на разговор?</li> <li>• Я могу сейчас поговорить с Вами?</li> </ul> <p>Есть два способа использования данной рекомендации:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Представиться + спросить о возможности уделить время + назвать цель звонка.</li> <li>2. Представиться + назвать цель звонка + спросить о возможности уделить время.</li> </ol>
<p><b>Если спрашивают человека, который отсутствует.</b> Не «отрезайте» позвонившего, просто констатируя факт, что нужный ему человек на выставке (в отпуске, вернется в конце недели) и не вешайте сразу трубку. Сообщив об отсутствии нужного человека, предпримите две попытки удержать позвонившего.</p>	<p><b>Переходите к сути своего звонка как можно быстрее.</b> Общаясь по телефону, деловые люди стремятся быть краткими и не отклоняться от темы. Не раздражайте их разговорами о том о сём, сообщите о цели своего звонка и начните деловой разговор.</p>

<p>Предложите свою помощь, например: «Могу ли я вам чем-нибудь помочь?» или: «Может ли вам помочь кто-нибудь другой?» Если позвонивший человек не соглашается на предложенную помощь, то попросите оставить сообщение. Звучит это так: «Что мне передать (отсутствующему коллеге)? Кто звонил?» или «Давайте я оставлю (отсутствующему коллеге) сообщение о том, что вы звонили. Представьтесь, пожалуйста».</p>	
<p><b>Будьте вежливы во время трудного разговора.</b> Если собеседник раздражен или рассержен, то не надо говорить: «Ничего не знаю, это не моя работа» или что-нибудь подобное. Дайте возможность вашему оппоненту выговориться, выслушайте его, выразите сочувствие: «Да... Понимаю... Конечно...», — и так далее. Если вы действительно виноваты, извинитесь и исправьте ошибку как можно быстрее. Если в процессе темпераментного монолога вашего собеседника вы сумеете продемонстрировать равнодушие и заинтересованность, то есть шанс погасить конфликт уже на начальном этапе. В случае, когда положительного результата достичь не удастся и собеседник ведет себя агрессивно и грубо, вы всё-таки должны дать ему еще одну возможность: «Я готов(а) рассмотреть все ваши претензии, если вы со своей стороны готовы изменить стиль вашего общения». Принять окончательное решение вам поможет профессиональный и жизненный опыт, но даже в столь трудных обстоятельствах главным критерием остаются профессиональная этика и честь компании.</p>	<p><b>Не извиняйтесь перед собеседником за то, что заняли его время.</b> Сказав: «Извините, наша беседа затянулась, я, наверное, занял ваше время», вы сами наведете его на мысль о том, что:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• он потерял свое время, общаясь с вами;</li> <li>• ваше время ничего не стоит;</li> <li>• вы не уверены в себе;</li> <li>• вы чувствуете себя виноватым.</li> </ul> <p>Вместо извинения вы можете поблагодарить собеседника: «Спасибо за то, что нашли возможность переговорить со мной» или «Я понимаю вашу занятость, спасибо вам за время, выделенное на наш разговор». Тем самым вы показываете, что цените его и его время, но не выставляете себя «виноватым просителем».</p>
<p><b>Заканчивая разговор, попроситесь с собеседником.</b> По этикету при равных условиях первым завершает разговор тот, кто позвонил. Однако если это беседа с начальником, то инициатива завершения разговора в любом случае исходит от него. Как надо прощаться с собеседником? Поблагодарите ещё раз собеседника, если он поздравил вас с чем-то или сообщил приятные сведения. Если считаете нужным, заверьте собеседника, что вы всегда рады его звонку и личной встрече, или просто скажите: «До свидания» и пожелайте всего хорошего.</p>	