

БЕЛГОРОДСКАЯ  
ГОСУДАРСТВЕННАЯ УНИВЕРСАЛЬНАЯ  
НАУЧНАЯ БИБЛИОТЕКА

**КОДЕКС**

**корпоративной этики библиотекаря**

**Белгородской государственной универсальной научной библиотеки**

**ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ БИБЛИОТЕКАРЯ И ЧИТАТЕЛЯ**

- ✓ Беспрепятственно и комфортно обеспечивайте доступ читателя к информации, библиотечным материалам и ресурсам.
- ✓ Проявляйте такт, когда имеете дело с читателем: немного внимания, дипломатии - и ваше сотрудничество завершится обоюдодружественно.
- ✓ Будьте сердечны, вежливы, хорошо владейте речью. Приветствуйте людей с улыбкой и работайте профессионально.
- ✓ Не обвиняйте и не приписывайте только читателю ответственность за возникшую конфликтную ситуацию.
- ✓ Если вас раздражают манеры читателя, то обратитесь к своим ощущениям того времени, когда вы сами являлись потребителем.
- ✓ Будьте хорошо информированы о деятельности библиотеки, т. е. всегда в состоянии ответить на любой вопрос читателя.
- ✓ Давайте квалифицированные, точные, беспристрастные и вежливые ответы на все запросы. Говорите внятно.
- ✓ Никогда не ущемляйте достоинство и не критикуйте читателей, особенно в присутствии других людей.
- ✓ Если вы хотите возразить, делайте это конструктивно, тактично и всегда без свидетелей.
- ✓ Умейте выслушать благоприятные отзывы или критику в адрес библиотеки, вашего отдела или в свой собственный адрес - это очень ценная информация, которая впоследствии может быть обращена вам на пользу.
- ✓ Оберегайте право пользователя на конфиденциальность его информационной деятельности.
- ✓ Не забывайте, что в своем лице вы представляете весь коллектив библиотеки. По вашему поведению читатель будет судить о работе библиотеки в целом.

**ПОМНИТЕ ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО ЭТИКИ:  
относитесь к читателям так, как бы вы хотели,  
чтобы они относились к вам!**

## ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ РУКОВОДИТЕЛЯ И ПОДЧИНЕННОГО

- ✓ Мотивируйте и поддерживайте инновационную и творческую деятельность сотрудников.
- ✓ Делегируйте полномочия, сообразуясь со способностями и возможностями подчиненных.
- ✓ Четко обозначьте должностные обязанности специалистов.
- ✓ Вовлекайте сотрудников в командную работу. Вместе с тем сохраните в каждом его индивидуальность и самоуважение. Прогнозируйте, диагностируйте и прилагайте максимальные усилия для разрешения деструктивных конфликтов.
- ✓ Если сотрудник попал в сложную жизненную ситуацию, подумайте, как помочь ему.
- ✓ Критикуйте действия, поступки, а не личность человека.
- ✓ Никогда не давайте сотрудникам возможности заметить, что не владеете ситуацией, если хотите сохранить их уважение.
- ✓ Соблюдайте принцип распределительной справедливости: чем больше заслуги, тем больше вознаграждение.
- ✓ Укрепляйте у подчиненного чувство собственного достоинства. Хорошо выполненная работа заслуживает не только морального, но и материального поощрения. Не забывайте лишний раз похвалить сотрудника.
- ✓ Поощряйте свой коллектив даже в том случае, если успех достигнут главным образом благодаря вашим заслугам.
- ✓ Доверяйте сотрудникам и признавайте собственные ошибки в работе. Утаивание ошибок - проявление слабости и непорядочности.
- ✓ Поощряйте здоровый образ жизни сотрудников.
- ✓ Защищайте своих подчиненных и будьте им преданы.
- ✓ Обращайтесь к своим подчиненным на «Вы» и обязательно по имени-отчеству в официальной обстановке.

## ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ ПОДЧИНЕННОГО И РУКОВОДИТЕЛЯ

- ✓ Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочнении справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.
- ✓ Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения тактично и вежливо.
- ✓ Не разговаривайте с руководителем категоричным тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.
- ✓ Будьте лояльны и надежны. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.
- ✓ Не обращайтесь за помощью, советом, предложением «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника, либо как сомнение в его компетентности.
- ✓ Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.
- ✓ Осваивайте перспективные и инновационные методы работы в библиотеке, делитесь ими, оценивайте, интерпретируйте и применяйте результаты научных исследований.
- ✓ Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны руководителя.
- ✓ Просьба руководителя обязательна к исполнению.
- ✓ Обращайтесь к руководителю на «Вы» и обязательно по имени-отчеству в любой обстановке.

## ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КОЛЛЕГ

- ✓ Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.
- ✓ Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.
- ✓ Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам, отбрасывайте насколько возможно предвзятости и сплетни в общении с ними. ^ Старайтесь слушать не себя, а другого. Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле.
- ✓ Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить. Не преувеличивайте своей значимости и деловых возможностей. Если они не оправдаются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.
- ✓ Оставляйте свое плохое настроение за стенами библиотеки. Не срывайте его на других. Не давите на окружающих.
- ✓ Не слоняйтесь, не болтайте, когда вы не загружены работой. Займитесь делом.

## ПРАВИЛА ОРГАНИЗАЦИОННОЙ КУЛЬТУРЫ

- ✓ В библиотеке обязательны высокая трудовая и технологическая дисциплина, исполнительность, высокое чувство ответственности за порученное дело.
- ✓ Сотрудники библиотеки не опаздывают и не уходят с работы раньше.
- ✓ Стиль одежды библиотекаря - нейтральный.
- ✓ Библиотечный коллектив - коллектив некурящих работников.
- ✓ Юбилей сотрудника - праздник всего коллектива.
- ✓ В библиотеке карьерный рост специалистов не только возможен, но и реален.
- ✓ Каждый сотрудник трезво оценивает свои способности и возможности.
- ✓ Рабочее место сотрудник всегда содержит в полном порядке.
- ✓ В библиотеке не приветствуется форма поведения: «Меня это не касается».
- ✓ Библиотека уважает и не забывает своих ветеранов.
- ✓ В библиотеке реализуется тип организационной культуры «Профессиональная творческая личность».

**БИБЛИОТЕКАРЬ ГОРДИТСЯ СВОЕЙ ПРОФЕССИЕЙ!**