

Секция «Управление персоналом: вызовы времени»

**Тренажер этиности**

**Макухина Арина Витальевна**

*Студент (бакалавр)*

Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Институт государственной службы и управления, Факультет государственного и муниципального управления, Москва, Россия

*E-mail: arina0795@list.ru*

Осуществляемая государственными органами политика открытости и прозрачности, направленная на борьбу со сложившимся в массовом сознании граждан негативным образом чиновника, предъявляет новые, более высокие требования к морально - нравственному и этическому поведению служащих. Этим в свою очередь обусловлена актуальность подробного изучения основ формирования и реализации профессиональной этики в сфере государственного управления.

Профессиональная этика госслужбы представляет собой совокупность норм, правил и принципов поведения человека в сфере его профессиональной и служебной деятельности. Основой этой категории этики является моральная оценка поступков служащих с учётом особенностей правового функционирования институтов государственной службы.

Современная идеология сервисного государства, которая считается основой постиндустриального общества, диктует новые ориентиры деятельности и поведения служащих. С этой точки зрения главным предназначением деятельности служащих будет являться конкретный результат предоставления государственной услуги, что заставит изменить отношение служащих к своей работе и пересмотреть поведение по отношению к гражданам.

Этика государственного служащего - это не определённое состояние, которого должны достичь служащие, а непрерывный процесс нравственного самосовершенствования и развития, поэтому постоянное обучение и получение обширного опыта поведения в тех или иных ситуациях позволяет расширить круг этических норм служащего.

Недостаточная результативность реализации обучающих программ для госслужащих связана с применением традиционных методов обучения, а именно преобладанием лекционных занятий над практическими и дистанционными, с применением современных интерактивных технологий.

Одним из самых эффективных и современных зарубежных практик обучения служащих этическим нормам является система «Куб добропорядочности» (Integriteitskubus), разработанная организацией BIOS (Bureau Integriteitsbevordering Openbare Sector) [9].

«Куб добропорядочности» представляет собой дистанционную обучающую программу на 2 компакт - дисках. Основу составляют конфликтные ситуации - дилеммы в сфере профессиональной этики государственных служащих. Особенностью является то, что программа позволяет обучающимся узнать различные стороны решения стоящей перед ними дилеммы, увидеть ситуацию под другим углом. Использовать такую программу просто и удобно как для самостоятельного обучения, так и для коллективного обсуждения на семинарах или тренингах, связанных с этикой.

В России не существует подобных механизмов обеспечения служащих «этической инфраструктурой», поэтому успех зарубежных интерактивных механизмов, можно применить в создании национальной системы обучения служащих правилам профессиональной этики.

Основной базой исследования было выбрано ГБУ КО «МФЦ Калужской области».

Во - первых, был проведён опрос для специалистов по работе с заявителями «Влияние профессиональной этики на эффективность и результативность работы коллектива».

Вторым исследованием стал опрос клиентов МФЦ «Общая удовлетворённость качеством предоставления услуг».

Основной задачей было выяснить, как половозрастная структура заявителей влияет на уровень конфликтности, а также каким образом такие факторы как время ожидания в очереди, оперативность предоставления услуги, вежливость сотрудника влияют на позитивное восприятие заявителем учреждения в целом. Исследование позволило выявить особенность, которая состоит в том, что часто граждане, обращающиеся за услугой, не совсем понимают специфику деятельности МФЦ и обвиняют специалистов учреждения в ошибках, которые они не совершали. В этом случае работникам необходимо быть морально - устойчивыми и не поддаваться на различные провокации от другой стороны конфликта.

Основной задачей было выяснить, как половозрастная структура заявителей влияет на уровень конфликтности, а также каким образом такие факторы как время ожидания в очереди, оперативность предоставления услуги, вежливость сотрудника влияют на позитивное восприятие заявителем учреждения в целом. Исследование позволило выявить особенность, которая состоит в том, что часто граждане, обращающиеся за услугой, не совсем понимают специфику деятельности МФЦ и обвиняют специалистов учреждения в ошибках, которые они не совершали. В этом случае работникам необходимо быть морально - устойчивыми и не поддаваться на различные провокации от другой стороны конфликта.

Можно сказать, что внедрение такой системы позволит повысить интерес сотрудников к обучению, сформировать единую интерактивную образовательную среду для учреждения, оптимизировать расходы на обучение за счёт распространения базовой информации в электронном формате. При этом нужно подчеркнуть эффективность использования видео - кейсов в обучающем процессе.

Но необходимо учитывать, что данная обучающая система не предполагает полного замещения других методов обучения, а создана для внедрения её в уже существующую программу, которая также включает тренинги, семинары, требующие личного присутствия специалиста - психолога.

### **Источники и литература**

- 1) Федеральный закон от 27.07.2004 N 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- 2) Указ Президента РФ от 12.08.2002 N 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»;
- 3) Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих, одобренного 23.12.2010 президиумом Совета при Президенте Российской Федерации по противодействию коррупции;
- 4) Кодекс этики и служебного поведения работников ГБУ КО «МФЦ Калужской области»;
- 5) Абрамова Л.П., Курс лекций по этике. Санкт – Петербург, 2011;
- 6) Кузнецов А.М., Этика государственной и муниципальной службы: учебник для бакалавров /. – М.: Издательство Юрайт, 2014.- 253 с. – Серия: Бакалавр. Базовый курс;

- 7) Сафонов К.Б., Этические кодексы: проблемы создания и применения; Вестник пермского университета, выпуск 1(13), 2013 год;
- 8) Черепанова В., Этштейн М.З. Моральные кодексы как феномен культуры, 2012 год. Культурология и искусствоведение № 1(5);
- 9) <http://www.integriteitoverheid.nl> – официальный сайт Бюро обеспечения этики и добросовестности Нидерландов.