



Министерство образования и науки РФ
ФГБОУ ВО «Амурский государственный университет»
Факультет экономический
Кафедра экономической безопасности и экспертизы

Министерство образования и науки РФ

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)**

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА И СЛУЖЕБНЫЙ ЭТИКЕТ

**сборник учебно-методических материалов
для специальности 38.05.01 «Экономическая безопасность»**

Благовещенск, 2017

*Печатается по решению
редакционно-издательского совета
экономического факультета
Амурского государственного университета*

Составитель: Рубаха Л.И.

Профессиональная этика и служебный этикет: сборник учебно-методических материалов для специальности 38.05.01. "Экономическая безопасность" – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017. – 38с.

© Амурский государственный университет, 2017
© Кафедра экономической безопасности и экспертизы , 2017
© Рубаха Л.И., составление

Содержание

1	Краткое изложение лекционного материала	4
2	Методические рекомендации к практическим занятиям	28
3	Методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы	31

Краткое изложение лекционного материала;

Тема 1. Этика: сущность, классификация, функции

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Философия как методологическая основа профессиональной этики.
2. Этика и мораль.
3. Сущность и структура морали.
4. Основные школы и направления этического знания.
5. Основные этапы развития этики.
6. Основные понятия профессиональной этики.

Вопрос 1. Философия как методологическая основа профессиональной этики

Первоначально попытки осмысления фундаментальных нравственных ценностей осуществлялись в лоне становящейся философии, т. е. этика была слита с философией. В литературе отмечается, что с определенными оговорками можно утверждать: к концу XVIII в. завершился подготовительный (предварительный) этап в развитии этической мысли. Именно к этому времени философы (и прежде всего Кант) осознали, что мораль не сводима ни к религии, ни к биологии, ни к психологии, ни к каким-нибудь другим явлениям культуры и имеет свои принципы, понятия, играет специфическую роль в жизни личности и общества.

Процесс формирования этики относится к середине I тысячелетия до н. э. и происходил практически одновременно в Древней Греции, в Индии и Китае. Сам термин «этика» (от греч. *ethos* – обычай, нрав, привычка) ввел в научный оборот Аристотель (381-322 гг. до н. э.), написавший такие труды, как «Никомахова этика», «Большая этика» и т. д. Но не этого выдающегося древнегреческого мыслителя следует считать первым этиком. Еще до Аристотеля различными проблемами нравственности занимались учитель Платона – Сократ (469-399 гг. до н. э.), Протагор, Демокрит. Нравственная проблематика занимала определенное место в творческих исканиях многих мыслителей, живших в V и в последующих веках до нашей эры. Среди первых вопросов, которыми задавались философы, были не только мировоззренческие, но и вопросы нравственного характера (прежде всего вопрос о месте человека в мире и смысле его жизни). Поэтому первые попытки философских построений одновременно содержат в себе зародыш этической рефлексии (Рефлексия - способ мышления, направленный на самопознание, размышление, осмысление специфики духовного бытия человека.). Однако причины столь позднего «созревания» этики (к XVIII веку) обусловлены не только сложностью ее предмета, но и тем, что в реальной жизни мораль не существует изолированно, ее принципы пронизывают все виды деятельности человека. Поэтому многие науки так или иначе затрагивают различные проявления, стороны морали. Традиционно считается, что философия включает в себя онтологию, гносеологию, этику и эстетику.

Этика – это философская дисциплина, которая в той или иной мере решает многие философские вопросы, в том числе и вопросы онтологии и теории познания.

Основу предмета этики составляет учение о социальной природе нравственной деятельности, моральных отношений и морального сознания, отражающиеся в категориях этики. Аристотель утверждал, что целью этики являются не знания, а поступки людей. Этика призвана решать те нравственные проблемы, которые возникают перед каждым человеком в жизни: как следует поступать в том или ином случае, что следует считать добром, а что злом, в чем смысл жизни. Поэтому этику называют часто «практической философией» в отличие от чисто теоретического знания о мире.

Вопрос 2. Этика и мораль Этика (греч. *ethiká*, от *ethikós* – касающийся нравственности, выражающий нравственные убеждения, *ethos* – привычка, обыкновение, нрав) - философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания, как одна из важнейших сторон жизнедеятельности человека, специфическое явление общественноисторической жизни. Этика выясняет место мо-

рали в системе других общественных отношений, анализирует её природу и внутреннюю структуру, изучает происхождение и историческое развитие нравственности, теоретически обосновывает ту или иную её систему.

В русском языке сфера этического более всего ассоциируется с понятиями «нравы», «нравственность». В «Толковом словаре живого великорусского языка» Вл. Даля понятия «нравственность», «нравственный человек» ассоциируются со словами «добро», «благонравный», «добронравный», «добродетельный». В данном случае речь идет о характеристике человека, живущего по законам правды, справедливости, соизмеряющего свои поступки с совестью, долгом, общечеловеческими заповедями, сердцем.

В современном понимании этика – философская наука, изучающая мораль как одну из важнейших сторон жизнедеятельности человека, общества. Если мораль представляет собой объективно существующее специфическое явление общественной жизни, то этика как наука изучает мораль, ее сущность, природу и структуру, закономерности возникновения и развития, место в системе других общественных отношений, теоретически обосновывает определенную моральную систему.

Исторически предмет этики существенно изменялся. Она начинала складываться как школа воспитания человека, научения его добродетели, рассматривалась и рассматривается (религиозными идеологами) как призыв человека к исполнению божественных заветов, обеспечивающих бессмертие личности; характеризуется как учение о непререкаемом долге и способах его реализации, как наука о формировании «нового человека» – бескорыстного строителя абсолютно справедливого общественного порядка и т. д.

В отечественных публикациях современного периода преобладающим является определение этики как науки о сущности, законах возникновения и исторического развития морали, функциях морали, моральных ценностях общественной жизни.

В этике принято разделять два рода проблем: собственно теоретические проблемы о природе и сущности морали и нравственную этику – учение о том, как должен поступать человек, какими принципами и нормами обязан руководствоваться.

В системе науки выделяют, в частности, этическую аксиологию, изучающую проблемы добра и зла; деонтологию, исследующую проблемы долга и должного; деспективную этику, изучающую мораль того или иного общества в социологическом и историческом аспектах; генеологию морали, историческую этику, социологию морали, профессиональную этику.

Этика как наука не только изучает, обобщает и систематизирует принципы и нормы морали, действующие в обществе, но и способствует выработке таких моральных представлений, которые в максимальной степени отвечают историческим потребностям, способствуя тем самым совершенствованию общества и человека. Этика как наука служит социальному и экономическому прогрессу общества, утверждению в нем принципов гуманизма и справедливости.

На долю этики (нравственной философии) выпадает две задачи:

- 1) выявить сущность морали;
- 2) координировать исследование морали различными науками.

В рамках научного знания существует два подхода к определению взаимосвязи этики и морали: 1) традиционный – под этикой понимает науку о морали. В современном значении этика – это философская наука о сущности, возникновении, развитии и структуре морали. Указание на ее философский характер показывает, что мораль, нравственность осмысливаются с определенных мировоззренческих позиций.

2) состоит в понимании этики как учения о морали. Его особенность заключается в том, что не всякое учение является научным. Научность – это высшая форма знания, предполагающая истинность, доказательность, проверяемость знания. По отношению к этике этого не всегда возможно достичь. Этика не просто отображает нравы, обычаи, а дает их критически – осуществляет ценностный анализ. Она является способом осознания общественного бытия, включена в моральное сознание в качестве высшего уровня.

Научно-этические представления о морали в некоторой степени вливаются в массовое сознание и оказывают обратное влияние на развитие морали и нравственности. Этика - наука о сущности, законах возникновения и исторического развития морали, функциях морали, моральных ценностях общественной жизни.

Вопрос 3. Сущность и структура морали.

Мораль (от лат. *moral's* – нравственный, *mores* – нравы) является одним из способов нормативного регулирования поведения человека, особой формой общественного сознания и видом общественных отношений.

Мораль – это система принципов, норм, определяющих характер между людьми в соответствии с принятыми в данном обществе понятиями о добре и зле, справедливом и несправедливом, достойном и недостойном.

Структура морали, нравственности многоярусная и многоплановая. Охватить ее одновременно невозможно, не соблюдая биологический, психологический, социологический, нормативный, личностный, философский подходы.

В структуре этики выделяются две части: - теоретическая, которая описывает и объясняет мораль, и - прикладная, которая учит морали, т.е. прививает определенные моральные представления и принципы.

Иначе в структуре нравственности выделяются: нравственное сознание (общественное и индивидуальное); нравственная практика; нравственные отношения.

Нравственное сознание представляет собой субъективную сторону нравственности, отражающей нравственное бытие людей. Ценностное отношение к действительности – важная характеристика нравственного сознания (идея о должном). Эта идея определяет конечную цель деятельности человека (или общества). Нравственное сознание реализуется в двух формах: общественной и индивидуальной.

Общественное сознание является элементом социальной жизни. В общественном нравственном сознании выделяется два уровня: обыденный и теоретический. Первый уровень представляет собой так называемую «житейскую мудрость» и «здравый смысл», повседневные суждения и оценки, непосредственно связанные с жизнью людей. Второго уровня – теоретический – характеризуется системностью, рациональностью..

Нравственная практика является результатом объективации морального сознания, а базовый элемент практики – поступок. Структура нравственной практики: замысел (постановка цели); мотивация, обоснование замысла; выбор цели, средств; принятие решений; действия, реализующие нравственную установку и линию поведения человека.

Нравственные отношения предполагают совокупность зависимостей и связей, возникающих в процессе нравственной практики. Особенность нравственных отношений в том, что люди возлагают на себя определенные моральные обязательства, проявляющиеся в понимании своего долга, ответственности перед другими людьми и обществом в целом, их можно классифицировать: по содержанию, определяя обязанности человека в той или иной сфере деятельности; по характеру требовательности к себе и другим; по характеру связи в зависимости от уровня и интеллекта общения.

Таким образом, структура «нравственное сознание – нравственное действие – нравственное отношение» образует единое целое, а ее элементы взаимно регулируются.

Сущность морали раскрывается во взаимодействии ее функций (регулятивной, оценочной, ориентирующей, мотивационной, познавательной, воспитательной, коммуникативной, идеологической, мировоззренческой). Одной из главных функций морали является регулятивная, поскольку сама мораль вызывается к жизни необходимостью согласования поведения индивидов в коллективной жизни.

Вопрос 4. Основные школы и направления этического знания.

В этике XIX века можно выделить две традиции в трактовке этических проблем:

I. Социологизм - понимает мораль как социальное явление, порожаемое общественными отношениями. Примером такого подхода к нравственным явлениям может служить учение К. Маркса. Согласно немецкому философу, основой общественной жизни

является общественное производство, способ которого определяет отношения собственности, на основе которых складываются все другие общественные отношения, в том числе нравственные. А поскольку производительные силы и производственные отношения исторически изменяются, то и мораль не вечна, а исторически и классово относительна. Способом изменения нравственных отношений в социуме считалось революционное изменение отношений собственности.

II. Иррационализм, представленный, в частности, «философией жизни», исходит из того, что стихия жизни не подвластна человеку и его разуму, но именно она является первичной основой бытия. Данная философская позиция послужила предпосылкой двух самобытных, но различных этических построений.

В произведении «Мир как воля и представление» немецкий философ А.Шопенгауэр обозначил свою исходную позицию в главе «О ничтожестве и горестях жизни». Мировая воля-к-жизни проявляется в человеке как ненасытные желания, а это неминуемо ведет к страданию.

В трактовке другого немецкого философа – Ф.Ницше – жизнь не мучает человека, а дает ему первобытную радость бытия. В людях жизненная мощь проявляется как ненасытная воля-к-власти (не только политической, но власти в широком всепоглощающем смысле).

С этой позиции Ницше подверг критике всю традиционную мораль (христианскую и буржуазную): она выступает ограничителем для воли-к-власти, является формой слабости и порождена людьми худшего сорта. Для доказательства выдвинутого тезиса Ницше исследует происхождение морали и находит, что изначально моральным называлось все то, что исходило от высших, сильных, благородных сословий, а безнравственным называлось все плебейское.

Этику XX века можно назвать интеллектуальной реакцией на социальные катастрофы, произошедшие в этом столетии. Две мировые войны и региональные конфликты, тоталитарные режимы и терроризм побуждают задуматься о самой возможности этики в мире, столь откровенно чуждом добра. Среди разнообразных этических учений, созданных в XX веке, наиболее известны два:

I. Экзистенциализм («философия существования») выдвинул теоретический тезис: существование предшествует сущности. Применительно к бытию человека это означает, что существование человека не является разверткой какой-то его предзаданной сущности; напротив, человек в ходе своего существования обретает сущность, которая никогда не бывает завершенной. К представителям экзистенциализма относятся А. Камю, Ж.П.Сартр.

II. «Этика ненасилия». Всякая этика считает отказ от насилия необходимым, специфика «этики ненасилия» в XX веке в том, что это не только теория, но и социальная практика. Примером соединения теории и практики ненасилия является деятельность М.Ганди по освобождению Индии от британского колониализма и борьба М.Л.Кинга за права негров в США.

Вопрос 5. Основные этапы развития этики

Мораль и моральные нормы являются одной из первых форм общественного сознания, которые возникали вместе с человеческим обществом. Выделяют несколько этапов развития этических учений:

Архаичного периода

Мораль античности

Мораль феодального общества

Мораль возрождения и протестантизма

Мораль новейшего времени.

Первые моральные нормы носили запретительный характер («нельзя убить себе подобного»). Весь этот период от раннего рабовладения получил название «Предмораль».

После происходит появление норм разрешительного характера. Нарушение запретов – строгое наказание, так как люди обладали неразвитым языком и сознанием, то при-

зывались силы природы. Нормы запреты переходят в правовые нормы. Происходит соединение норм морали и права.

Существовали нормы, регулирующие брачно- семейные отношения (нормы запрета и разрешительные нормы). Так же были нормы, регулирующие отношения между соплеменниками, не состоящие в кровном родстве.

Мораль в современном понимании начинает складываться в период распада родоплеменного строя и начала формирования классового общества, это связано с осознанием собственного «Я».

Существовала теория морали – учение о сущности морали, её структуре, принципах и категориях, а также механизмах действия морали.

Нормативная этика – это учение о высших моральных ценностях, в целом о правильном поведении людей в повседневной жизни.

Прикладная этика – занимается конкретизацией общечеловеческих моральных норм и принципов применительно к конкретным ситуациям.

Вопрос 6. Основные понятия профессиональной этики

Категория этики - это основные понятия этической науки, отражающие наиболее существенные элементы морали. Это не только теоретические конструкции, но и элементы общ. сознания.

Категории этики: добро и зло; благо; справедливость; долг; совесть; ответственность; достоинство и честь, смысл жизни, счастье и др. Добро и зло - это наиболее общие моральные оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.

Добро - это категория этики, объединяющая все, имеющее положительное нравственное значение, отвечающее требованиям нравственности. Понятие добра следует отличать от добродетель-это устойчивые положительные качества личности.

Зло - категория этики, по своему содержанию противоположная добру, обобщенно выражающая представление о безнравственности.

Наряду с понятие добра, используется понятие благо-это всё, что способствует человеческой жизни, служит удовлетворению материальных и духовных потребностей, является средством для достижения определенных целей.

Справедливость понимается в разных аспектах. Это категория морально-политическая и правовая. В этике справедливость-это категория, означающая, такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее из равенства между всеми людьми. Аристотель впервые разделил справедливость на уравнительную и распределительную. Справедливость не правильно понимать в качестве синонима правосудию.

Правосудие - это деятельность уполномоченных органов, направленная на установление справедливости.

Долг - категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях. Представляет собой нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основе нравственных требований.

Совесть - это категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиции соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

Ответственность - это категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия её моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

Достоинство - категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношению к нему со стороны общества, основанное на признании ценности человека как личности.

Честь означает моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, когда моральная ценность личности связывается с моральными заслугами человека.

Репутация - мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении.

Тема 2. Особенности профессиональной этики

1. Моральный фактор как элемент духовной культуры общества.
2. Структура морального фактора.
3. Основные принципы профессиональной этики.
4. Современные этические принципы делового поведения.

Вопрос 1. Моральный фактор как элемент духовной культуры общества

Моральный фактор – это мера проявления нравственных сил личности, коллектива, социальной общности при выполнении ими каких-либо задач.

Обычно термин «моральный фактор» применяется при оценке поведения людей в экстремальных ситуациях (боевые действия, захват вооруженных преступников, ликвидация последствий природных бедствий или техногенных катастроф и т.п.). Однако данное понятие «имеет право на жизнь» и при характеристике поведения и деятельности человека в трудовых буднях.

Как философская категория «меры» моральный фактор отражает готовность и способность того или иного субъекта деятельности к выполнению конкретной задачи в определенных условиях (воля к победе, чувство служебного долга, взаимовыручка, сплоченность коллектива, способность преодолеть отрицательные эмоции, решимость быстро и качественно выполнить приказ и т.д.). Поскольку проявление этих характеристик у различных субъектов неодинаково, постольку моральный фактор и рассматривается как мера, т.е. диалектическое единство количественных и качественных показателей человека, его нравственного состояния, моральной культуры, нравственного воспитания.

Моральный фактор – сложное и динамичное социальное явление, имеющее конкретно-историческое содержание, обусловленное доминирующим способом производства, материальной и духовной культурой общества, взаимоотношениями классов, политическим режимом, господствующей идеологией, составляющими его объективную основу. Осознание морального фактора как определенного элемента духовной культуры того или иного общества осуществляется посредством его гносеологического и социологического анализа.

Исходной базовой категорией для анализа морального фактора является понятие «человеческий фактор». Человеческий фактор как многогранное социальное образование включает в себя несколько «срезов». Во-первых, это биологический, физиологический срез, характеризующий состояние здоровья населения, рождаемость и смертность, продолжительность жизни и трудовой активности граждан, некоторые расовые, антропологические особенности населения, его половозрастной состав и ряд других.

Во-вторых, это социальный срез, отражающий социально-классовую структуру общества, его национальный состав, профессиональные и территориальные социальные группы и т.д.

В-третьих, это интеллектуально-профессиональный срез, представляющий собой уровень образования и культуры населения, его профессиональную подготовку, способность и готовность к смене профессий, к самообразованию, повышению профессионального мастерства и т.п.

В-четвертых, это срез, который условно можно назвать аксиологическим. Он характеризует ценностную ориентацию людей, их общественные потребности и интересы, степень удовлетворения их, приоритеты образа жизни основной массы граждан.

В-пятых, это духовно-нравственный срез, отражающий духовное состояние общества, моральные качества его граждан, моральнополитический климат, воспитанность людей, доминирующие мотивы и нормы их поведения и деятельности, обычаи и традиции населения.

Вычленение пяти срезов в человеческом факторе, конечно, весьма условно и к тому же в данном виде, пожалуй, недостаточно отражает его деятельную сущность, что отличает понятие «фактор» от понятия «потенциал». Однако такой подход позволяет выявить резервы реальной возможности человеческого фактора, условия его активизации, возможности управления им.

Как видно из анализа человеческого фактора, одной из его сторон является моральный фактор (духовно-нравственный срез), который выступает интегрирующим элементом человеческого фактора, поскольку по существу зависит от состояния всех иных его элементов (срезов) и в то же время и сам оказывает на них заметное влияние, играя роль посредника между проявлениями других элементов человеческого фактора. Последнее объясняется сущностью морали, призванной согласовывать интересы и действия личности, социальных групп, общества в целом, а также тем, что человеческий фактор проявляется как на личностном уровне, так и на уровне социальных общностей (класс, нация, социальная группа), и, стало быть, моральный фактор играет опосредующую роль между этими проявлениями человеческого фактора. Как связующее звено моральный фактор «переводит» состояние той или иной социальной общности или всего общества в состояние личности и в определенной мере осуществляет обратный процесс.

Вопрос 2. Структура морального фактора

Теоретико-идеологический уровень морального фактора представлен усвоенными личностью и социальными группами, обществом в целом законами и категориями этики, нравственными принципами и нормами, общественным или групповым моральным идеалом. Данный уровень морального фактора, как правило, отражает официальную идеологию и в силу этого включен в систему контролируемого государством формирования морального фактора в соответствии с состоянием общества, содержанием и характером решаемых задач.

Теоретико-идеологический уровень морального фактора успешно функционирует только тогда, когда он не противоречит общественной психологии, общественному сознанию, или же, по крайней мере, пока он не "завоюет" их. Никакая идея не укоренится в сознании граждан, если она не получит их эмоциональной поддержки, если элементы теоретического сознания не "сплавятся" с чувствами людей и не станут их внутренними убеждениями. Пожалуй, ни в одной из форм общественного сознания (кроме, может быть, религии) обыденное сознание не играет такой роли, как в морали.

Обыденно-психологический уровень морального фактора проявляется в таких элементах, как настроения и чувства людей, традиции, обычаи, образцы, запреты. Данный уровень морального фактора, как правило, имеет локальное существование (семья, трудовой коллектив, землячество, неформальное объединение). Он гораздо сложнее поддается контролю и управлению, в нем много непредсказуемого, случайного. Как показывает опыт, лидеры неформальных объединений, организаторы конфликтов и несанкционированных митингов и демонстраций главный упор делают на обыденное сознание, широко используют слухи, предрассудки, суеверия, националистические чувства. Поэтому толпа, с которой приходится работать правоохранительным органам, уже имеет, как правило, сформированную, заранее подготовленную установку, относительно единообразное настроение, однотипную эмоциональную заряженность. Переориентировать людей в нужном направлении при данных обстоятельствах можно только теми же средствами из арсенала общественной психологии, в том числе используя психологическое воздействие силами самих правоохранительных органов.

Структуру морального фактора можно проследить и на личностном уровне, не выделяя при этом двух уровней морали. В этом случае он включает в себя следующие эле-

менты: моральные чувства и качества человека или типичные свойства, черты характера; преобладающие мотивы действий, поступков; совокупность доминирующих моральных ценностей; систему морального самостимулирования; типичные нормы поведения; моральные потребности и привычки. Каждый из названных структурных элементов может существовать только в совокупности с другими, но тем не менее любой из них имеет свою специфику, свои средства формирования и развития, своеобразна и их роль в поведении и деятельности человека.

Проявление морального фактора существенно зависит от сферы его применения, специфики той или иной системы функционирования моральной стороны духовных сил общества, его различных социальных групп, личности. В этой связи можно выделить следующие уровни проявления морального фактора: общесоциальный (в масштабе всего общества); социальный (в масштабе класса, нации, народности, территориальных социальных образований и т.д.); отраслевой (в масштабе той или иной сферы общественной жизни, отрасли народного хозяйства, профессиональной группы и т.д.); коллективный (в масштабе того или иного трудового коллектива); семейный (в масштабе отдельной семьи); личностный (в масштабе отдельной личности).

Вопрос 3. Основные принципы профессиональной этики

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении. В основе профессиональной этики лежат определенные нормы, требования и принципы.

Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере. Принципы дают конкретному работнику в любой организации концептуальную этическую платформу для решений, поступков, действий, взаимодействий и т.п.

Порядок рассматриваемых этических принципов не обуславливается их значимостью.

Первый принцип исходит из так называемого золотого стандарта: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

Второй принцип: нужна справедливость при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

Третий принцип требует обязательного исправления этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

Четвертый принцип – принцип максимума прогресса: служебное поведение и действия сотрудника признаются этичными, если они способствуют развитию организации (или ее подразделений) с моральной точки зрения.

Пятый принцип – принцип минимума прогресса, в соответствии с которым действия работника или организации в целом этичны, если они хотя бы не нарушают этических норм.

Шестой принцип: этичным является терпимое отношение работников организации к моральным устоям, традициям и пр., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

Седьмой принцип рекомендует разумное сочетание индивидуального релятивизма и этического релятивизма с требованиями общечеловеческой (универсальной) этики.

Восьмой принцип: индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

Девятый принцип: не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако неконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

Десятый принцип – никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

Одиннадцатый принцип – постоянство воздействия, выражающееся в том, что этические стандарты могут быть внедрены в жизнь организации не единовременным приказом, а лишь с помощью непрекращающихся усилий со стороны и менеджера, и рядовых работников.

Двенадцатый принцип – при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

Тринадцатый принцип состоит в целесообразности авансирования доверием – чувством ответственности работника, к его компетенции, к чувству долга и т.п.

Четырнадцатый принцип настоятельно рекомендует стремиться к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее конфликт – благоприятная почва для этических нарушений.

Пятнадцатый принцип – свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

Шестнадцатый принцип: работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

Семнадцатый принцип: не критикуй конкурента. Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллеги в котором можно «усмотреть» конкурента.

Указанные принципы должны служить основанием для выработки каждым работником любой фирмы собственной личной этической системы.

Содержание этических кодексов фирм берет свое начало из принципов этики.

Вопрос 4. Современные этические принципы делового поведения

Принципы этики делового поведения – обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на трех важнейших положениях: создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс; прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно значимых целей; приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

В работе американского социолога Л. Хосмера сформулированы современные этические принципы делового поведения, опирающиеся на аксиомы мировой философской мысли, прошедшие многовековую проверку теорией и практикой. Таких принципов и соответственно аксиом десять.

1. Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании (принцип основан на учении древнегреческих философов, в частности Протагора, о личных интересах, сочетающихся с интересами других людей, и различии между интересами долгосрочными и краткосрочными).

2. Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное, о котором можно было бы с гордостью объявить на всю страну в прессе и по телевидению (принцип основан на взглядах Аристотеля и Платона о личных добродетелях — честности, открытости, умеренности и т.п.).

3. Никогда не делай того, что не есть добро, что не способствует формированию чувства локтя, так как все мы работаем на одну общую цель (принцип основан на заповедях всемирных религий (св. Августин), призывающих к добру и состраданию).

4. Никогда не делай того, что нарушает закон, ибо в законе представлены минимальные моральные нормы общества (принцип основан на учении Т. Гоббса и Дж. Локка о роли государства как арбитра в конкуренции между людьми за благо).

5. Никогда не делай того, что не ведет к большему благу, нежели вреду для общества, в котором ты живешь (принцип основан на этике утилитаризма (практической пользе нравственного поведения), разработанной И. Бентамом и Дж. С. Миллем).

6. Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим, оказавшись в похожей ситуации (принцип основан на категорическом императиве И. Канта, в котором декларируется знаменитое правило об универсальной, всеобщей норме).

7. Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других (принцип основан на взглядах Ж.Ж. Руссо и Т. Джефферсона на права личности).

8. Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат. Ибо максимальная прибыль при соблюдении этих условий свидетельствует о наибольшей эффективности производства (принцип основан на экономической теории А. Смита и учении В. Парето об оптимальной сделке).

9. Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе (принцип основан на правиле распределительной справедливости Ролса);

10. Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого человека на саморазвитие и самореализацию (принцип основан на теории Нозика о расширении степени свободы личности, необходимой для развития общества).

Указанные принципы в той или иной степени присутствуют и признаются справедливыми в различных деловых культурах. Идеальной, хотя и весьма отдаленной целью мирового делового сообщества становится тип отношений, основанный на торжестве морально-этических принципов. Одним из важнейших шагов в этом направлении можно считать принятую в 1994 г. в швейцарском городе Ко (Саух) Декларацию Ко – «Принципы бизнеса». В Декларации предпринята попытка объединить основы восточной и западной деловых культур, ее инициаторами были руководители крупнейших национальных и транснациональных корпораций США, Западной Европы и Японии.

В преамбуле «Принципов бизнеса», в частности, говорится: «Законы и движущие силы рынка являются необходимым, но не достаточным руководством к действию. Фундаментальными принципами являются: ответственность за проводимую политику и действия в сфере бизнеса, уважение человеческого достоинства и интересов тех, кто участвует в бизнесе. Разделяемые всеми ценности, включая обязательство о содействии всеобщему процветанию, так же важны для мирового сообщества, как и для общин меньшего масштаба».

В качестве главных принципов международного бизнеса выделены следующие:

- ответственность бизнеса: от блага акционеров к благу его ключевых партнеров;
- экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости и мировому сообществу;
- этика бизнеса: от буквы закона к духу доверия;
- уважение правовых норм;
- поддержка многосторонних торговых отношений;
- забота об окружающей среде;
- отказ от противозаконных действий.

Указанные принципы определяют характер взаимоотношений между макросубъектами социальной и экономической структуры общества – организациями, государством, обществом в целом. Макроуровневый подход особенно значим для экономик переходного периода, в которых происходит трансформация основных экономических институтов. Не-

соблюдение этических принципов на макроуровне, как правило, приводит к бесполезной трате усилий на решение частных этических проблем на уровне трудового коллектива.

Общие этические принципы деловых отношений должны быть использованы для выработки любой организацией и руководителями собственных этических систем.

Тема 3. Проблемы профессионально- нравственной деформации

Профессионализм как нравственная черта личности

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Понятие профессии.
2. Профессионализм и отношение к труду как важная характеристика облика личности.
3. Понятие профессионализма.
4. Профессиональная пригодность как критерий социальной стратификации.
5. Профессиональная мораль.

Вопрос 1. Понятие профессии

Основным объектом психологии труда является профессиональная деятельность. Изучение субъекта труда будет зависеть от того, какое значение вкладывается в термины «профессиональная деятельность», «профессия», «специальность», «должность» и т.п.

Е.А. Климов отмечает, что «в феномене профессии исконно скрыты события, являющиеся предметом и общей, и социальной психологии». Решение любой практической задачи в области психологии труда основывается на понимании особенностей конкретной профессиональной ситуации, содержания выполняемой человеком трудовой деятельности.

Понятие «труд» неразрывно связано с понятием «профессия». Труд – это общественно необходимая деятельность человека, требующая усилий в достижении определенных целей, результатов. Задача (задание) – единица труда, которая предполагает выполнение трудовых действий.

Профессия в широком смысле слова – это область общественного разделения труда, в которой создаются определенные продукты, имеющие потребительную стоимость; сам процесс трудовой деятельности, его своеобразие; требуемая профессиональная квалификация и уровень компетентности работников; осознание человеком своей принадлежности к профессиональному сообществу (профессиональная идентичность).

Различают следующие значения понятия профессии (по Е.А. Климову).

1. Профессия как общность людей, занимающихся близкими проблемами и ведущих примерно одинаковый образ жизни. Уровень жизни может различаться у профессионалов с разной степенью успешности, но базовая система ценностей у представителей данной профессии примерно одинакова, что и позволяет им говорить о ком-то из своих коллег как о более или менее состоявшемся специалисте.

2. Профессия как область приложения сил связана с выделением (и уточнением) самого объекта и предмета профессиональной деятельности. Здесь также решается вопрос о том, в каких сферах жизнедеятельности человек может реализовать себя как профессионал.

3. Профессия как деятельность и область проявления личности. Часто забывают о том, что профессиональная деятельность позволяет не просто производить какие-то товары или услуги, но прежде всего она дает возможность человеку реализовать свой творческий потенциал и создает условия для развития этого потенциала.

4. Профессия как исторически развивающаяся система. Естественно, сама профессия меняется в зависимости от изменения культурноисторического контекста, и, к сожалению, возможны ситуации, когда изначальный смысл профессии может существенно извращаться.

5. Профессия как реальность, творчески формируемая самим субъектом труда. Это означает, что даже культурно-историческая ситуация (эпоха) не является тотально доминирующей, поскольку многое зависит от конкретных специалистов. Именно они должны сами определять место своей профессии (и свою личную «миссию») в общественной системе, а не просто выполнять работу «по инструкции». Именно благодаря конкретным специалистам данная наука и данная практическая сфера развиваются. Подлинное величие того или иного профессионала определяется тем, насколько он сумел содействовать развитию своей науки не столько «благодаря» сложившимся обстоятельствам (и социально-экономическим условиям), сколько «вопреки» этим обстоятельствам. Идеальным вариантом творческой самореализации в профессии является ситуация, когда работник даже неблагоприятные обстоятельства умеет использовать во благо.

Н.С. Пряжников, Е.Ю. Пряжникова выделяют следующие основные характеристики профессии. Во-первых, это ограниченный вид трудовой деятельности вследствие исторического разделения труда; во-вторых, общественно полезная деятельность (хотя четкого критерия полезности не существует, но интуитивно даже простые люди прекрасно понимают, от какого работника больше пользы, а от какого – меньше); в-третьих, это деятельность, предполагающая специальную подготовку; в-четвертых, деятельность, выполняемая за определенное вознаграждение, моральное и материальное, дающее человеку возможность не только удовлетворять свои насущные потребности, но и являющееся условием его всестороннего развития; в-пятых, это деятельность, дающая человеку определенный социальный и общественный статус (то, чем человек занимается, дело человека, его работа – его главная «визитная карточка»).

Определение профессии, данное еще в 1913 г. С.М. Богословским: «Профессия есть деятельность, и деятельность такая, посредством которой данное лицо участвует в жизни общества и которая служит ему главным источником материальных средств к существованию», но при условии, что эта деятельность «признается за профессию личным самосознанием данного лица». Последнее обстоятельство позволяет понять самую главную психологическую характеристику профессии – отношение конкретного работника к данной работе как к своей профессии. Заметим, что такое понимание профессии было предложено С.М. Богословским задолго до Э. Фромма, который позже рассуждал об «отчужденном характере», когда человек не воспринимает свою работу как лично значимую.

Тема 4. Профессиональная этика бухгалтеров и аудиторов

1. Предпосылки исторического становления профессиональной этики

2. Место этического кодекса в профессии

Вопрос 1. Предпосылки исторического становления профессиональной этики

Этика (от греч. *ethos* - обычай) - философское учение о морали, ее принципах, нормах и роли в обществе.

Профессионализм и отношение к труду являются важными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной характеристике индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классовом обществе они определялись социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий.

В жизни всегда были и останутся отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. Например, в организации от новичка станут требовать неукоснительного соблюдения отработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников,

деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В процессе труда между людьми складываются определенные моральные отношения. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников. Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания). Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других, не поддается предварительной регламентации, не уместается в рамках служебных инструкций. Она по своему существу является творческой.

Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми - объектами деятельности. Здесь нравственная ответственность приобретает решающее значение. Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности.

Общеморальные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии. Таким образом, профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали. Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот. Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести, в конечном счете, и к деградации самой личности.

Вопрос 2. Место этического кодекса в профессии

Специфика взаимоотношения общественной и профессиональной морали заключается в том, что профессиональная мораль частично снимает отдельные запреты общественной морали для определенного общественного профессионального сословия, что обусловлено характером профессиональной деятельности, направленной на общее благо.

В воинской морали частично снимается запрет «не убий» в силу необходимости защиты общества от неприятеля.

Во врачебной морали принцип «не навреди» частично ограничивает требуемое общественной моралью сострадание к ближнему (врач, хотя и побуждаемый состраданием, не должен идти на риск, если не уверен, что лечение не принесет вреда больному).

Юридическая мораль исходит из признания самоценности человека и призывает оказывать содействие людям даже в том случае, когда юрист в нравственном отношении не оправдывает намерений и действий своего подзащитного, этим вводится частичное ограничение правил общественной морали, требующих от человека неучастия в делах, которые не отвечают его нравственному чувству.

Педагогическая мораль определяет круг лиц, допускаемых к воспитанию человека, как бы наделяя их родительскими правами и обязанностями.

Опасность от частичного снятия моральных запретов и правил для определенных профессий общество обычно отмечается в ряде случаев введением для данных профессиональных сословий обязательного ношения соответствующей форменной одежды и стро-

того соблюдения предписанных правил и норм распорядка. Так, форменную одежду носят военнослужащие, сотрудники правоохранительных органов, медицинские работники. Особые обязанности учителей и учеников общество также часто отмечает ношением в ходе учебы форменной одежды.

Таким образом, санкционирование профессии и ее общественное признание достигается посредством утверждения законодательной общественной системой особых условий данного рода профессиональной деятельности, выделения финансирования, делегирования специалистам-профессионалам определенных общественных функций и полномочий и выработки особых механизмов для того, чтобы эти функции выполнялись. Существенным атрибутом легитимной (т.е. не только узаконенной, но и получившей общественное признание) профессии является разработанный кодекс профессиональной этики, который включает в себе систему норм и принципов, определяющих взаимоотношения специалистов и общества.

Профессиональный кодекс, как правило, включает в себя операционный набор профессиональных ценностей, диктующих правила поведения, с которыми представители данной профессии обязаны соотносить свои действия, чтобы оставаться достойными членами профессиональной организации.

Тема 5. Служебный этикет

Вопросы для изучения (содержание темы):

1. Основные понятия этикета.
2. Принципы делового этикета.
3. Составляющие служебного этикета: внешний вид, одежда, манеры.
4. Служебный этикет и такт.
5. Культура речи.
6. Рекомендации по формированию позитивного отношения к людям.

Вопрос 1. Основные понятия этикета

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от седой древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

- придворный этикет – строго регламентированный порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;
- дипломатический этикет - правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах с друг другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;
- воинский этикет - свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;
- общегражданский этикет - совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образований и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Мanners во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях - приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет - очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности - в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Тема 6. Деловое общение в рабочей группе

1. Понятие этики делового общения
2. Критерии эффективной критики подчиненного.

Вопрос 1. Понятие этики делового общения

Деловое общение – необходимая часть человеческой жизни, важнейший вид отношений между людьми. Регулятором этих отношений являются этические нормы, в которых выражаются представления человека о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности и неправильности поступков людей. В процессе делового общения каждый сознательно или стихийно опирается на эти представления. В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может облегчить общение, сделать его более эффективным, но может и затруднить это общение или даже сделать его невозможным. Чаще всего нарушение моральных норм наказывается общественным порицанием, которое проявляется в различных формах: в виде критических замечаний, осуждения, отказа в общении, в нежелании продолжать дружеские и любые другие отношения. Нормы морали не зафиксированы в государственных документах, этим они отличаются от правовых норм, нарушение которых наказывается по законам государства.

Этика делового общения занимается выявлением норм и правил общения, принятых в тех или иных ситуациях и условиях общения, а также прогнозированием и определением линии поведения и изучением факторов, влияющих на поведение в деловой сфере.

Нравственная сторона делового общения играет большую роль. В практике деловой жизни люди стремятся к достижению не только общих, но и некоторых значимых личных целей. Отсюда важно не забывать в деловых отношениях золотое правило морали: не делай другому того, чего не хочешь себе.

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта. При этом стороны общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты поведения людей. Отличительной чертой делового общения является то, что оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений – это, прежде всего, получение максимальной прибыли.

Этику делового общения можно определить как совокупность нравственных норм, правил и представлений, регулирующих поведение и отношения людей в процессе их производственной деятельности. Она представляет собой частный случай этики вообще и содержит в себе ее основные характеристики.

Деловая этика базируется на уважении интересов не только своей фирмы, но и партнеров, клиентов и общества в целом. Данное правило распространяется также на конкурентов – запрещается наносить им ущерб приемами, выходящими за рамки конкурентной борьбы. Этика выступает за получение благ максимальным числом участников рынка и равные возможности доступа к ним.

Основа современной деловой этики – социальный контракт (неформальное соглашение компании и ее внешнего окружения о единых нормах поведения) и социальная ответственность фирмы (максимальное использование ее преимуществ и сведение к минимуму недостатков, которые затрагивают как участников бизнеса, так и общество в целом).

Вопрос 2. Критерии эффективной критики подчиненного

Существуют правила эффективной (конструктивной) критики.

Постарайтесь, чтобы подчиненный «сохранил лицо». Часто человек, которого критикуют, не воспринимает слова и «огрызается» только потому, что считает, если он согласится с критикой, то потеряет свое достоинство. Поэтому у подчиненного всегда должна быть возможность почетной капитуляции.

Критиковать подчиненного лучше наедине, без свидетелей. Присутствие других сотрудников часто подталкивает критикуемого к сопротивлению, чтобы достойно выглядеть в их глазах. Поэтому он может «полезть в бутылку» и наговорить лишнего, что ни ему самому, ни его начальнику, конечно, не надо.

Критиковать надо поступки подчиненного, а не его личность. В том, что он совершил ошибку, может признаться каждый, особенно при наличии очевидных фактов, но с тем, что он «нехороший человек», мало кто согласится. Подобными утверждениями ситуацию можно завести в тупик, после которого может начаться открытая конфронтация. Так что ни в коем случае при критике подчиненного нельзя переходить на «личности», это большая ошибка.

Перед тем, как критиковать, найдите, за что можно похвалить. В психологии общения это проверенный и очень эффективный прием. Если критика предстоит очень острая, то мудрый начальник вначале обезоруживает подчиненного, к примеру, фразой «Вы же отличный работник, Что сегодня случилось?» В этом случае подчиненный никак не сможет заподозрить начальника в предвзятом к себе отношении. Ведь его вроде, как и похвалили. Кстати похвала пойдет на пользу и начальнику, он сможет более взвешенно критиковать подчиненного и таким образом сможет избежать конфронтации, которая часто возникает в подобных ситуациях.

Критикуя подчиненного, сохраняйте ровный тон. Начальник должен обладать многими талантами, и терпение, один из них. Начальник, который не умеет держать в руках свои эмоции, срывается, переходит на повышенный тон, а иногда и на крик, имеет слабый характер. Повышенный тон не делает слова начальника более убедительными, а крики часто приводят к обратному результату.

Проявляйте терпение, выслушивая оправдания подчиненного. Немногие начальники могут похвастаться большим терпением, когда подчиненный начинает высказывать свои оправдания. Хотя это очень важный момент, если начальник хочет освоить правила конструктивной критики. Его задача в первую очередь проанализировать аргументы подчиненного, найти в них слабые стороны и убедить подчиненного, что он не прав.

Тема 7. Деловой этикет. Международные нормы делового этикета

По мере изменений условий жизни человечества, роста образования и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становится общепринятым и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Мanners во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет – очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности и морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности – в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности – в области культуры материальной. В вопросах общегражданского этикета немалое место занимает этикет делового общения.

Деловой этикет богаче по своему содержанию, поскольку относится к данной категории, как частное к общему. Он составляет важнейшую сторону профессионального поведения предпринимателя.

1. Правила этикета, облаченные в конкретные формы поведения, указывают на единство двух его сторон: морально-этической и эстетической. Первая сторона – это выражение нравственной нормы: предупредительной заботы, защиты и т. д. Вторая сторона – эстетическая – проявление красоты, изящества форм поведения.

2. Для приветствия пользуйтесь не только вербальным (речевым) средством «Здравствуйте!», «Добрый день», но и невербальными жестами: поклоном, кивком, взмахом руки и т. п. Можно равнодушно сказать: «Здравствуйте», кивнуть головой и пройти мимо. Но лучше поступить иначе: сказать, например: «Здравствуйте, Иван Александрович!», тепло улыбнуться ему и остановиться на несколько секунд. Такое приветствие подчеркивает ваши добрые чувства к этому человеку, он поймет, вы цените его, да и звучание собственного имени – приятная мелодия для любого человека.

3. Обращение без имени – обращение формальное: будь то подчиненный или начальник, сосед по лестничной площадке или попутчик в общественном транспорте. Обращение по имени, а еще лучше – по имени и отчеству – это обращение к личности. Про-

износя имя, отчество, мы подчеркиваем уважение человеческого достоинства, демонстрируем душевное расположение. Такое приветствие создает репутацию деликатного, воспитанного, тактичного человека. Конечно, с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше – скорее войдет в привычку. Особенно тяжело дается формирование хороших привычек интеллигента бизнесменам первого поколения, так как приходится большей частью идти путем проб и ошибок. Недаром англичане говорят – чтобы стать джентльменом, надо иметь в семье три университетских диплома: деда, отца и сына.

Этикет – явление историческое. Правила поведения людей изменялись с изменениями условий жизни общества, конкретной социальной среды. Этикет возник в период зарождения абсолютных монархий. Придерживаться определенных правил поведения, церемониала было необходимо для возвеличивания царственных особ: императоров, королей, царей, князей, принцев, герцогов и т. п., для закрепления иерархии внутри самого классового общества. От знания этикета, выполнения его правил часто зависела не только карьера, но и жизнь человека. Так было в Древнем Египте, Китае, Риме, Золотой Орде. Нарушение этикета приводило к вражде между племенами, народами и даже к войнам.

Этикет всегда выполнял и выполняет определенные функции, например, разделение по чинам, сословиям, знатности рода, званиям, имущественному положению. Особенно строго соблюдались и соблюдаются правила этикета в странах Дальнего и Ближнего Востока.

В России в начале XVIII в. стал усиленно внедряться западный этикет. На русскую почву переносились одежда, манеры и внешние формы поведения. За соблюдением этих правил боярами и дворянским сословием (особенно в столичных городах) постоянно и настойчиво, порой жестоко, следил сам царь Петр I. За их нарушения строго наказывали. В дальнейшем, в царствование Елизаветы и Екатерины II, отбирались те правила этикета, которые отвечали требованиям и особенностям национальной культуры России. Россия как евразийская страна во многом соединяла особенности Европы и Азии. А этих особенностей было много не только в XVIII в., но и сейчас. Р. Киплинг говорил, что Запад есть Запад, Восток есть Восток, и не встретиться им никогда. Так, в Европе траурный цвет – черный, а в Китае – белый. Даже в границах Российской империи правила поведения различных народов сильно отличались.

Конечно, общественный прогресс способствовал взаимопроникновению правил поведения, обогащению культур. Мир становился теснее. Процесс взаимного обогащения правилами поведения позволил выработать взаимоприемлемый, признаваемый в главных чертах этикет, закрепляемый в обычаях и традициях. Этикет стал предписывать нормы поведения на работе, на улице, в гостях, на деловых и дипломатических приемах, в театре, в общественном транспорте и т. д.

4. Но кроме правил этикета, для всех существует также профессиональный этикет. В жизни всегда существуют отношения, которые обеспечивают наивысшую эффективность в выполнении профессиональных функций. Участники какого-либо взаимодействия всегда стараются сохранить наиболее оптимальные формы этого взаимодействия и правила поведения. От новичка они станут требовать неукоснительного соблюдения выработанных и проверенных правил делового общения, так как они облегчают выполнение профессиональных функций, способствуют достижению поставленных целей. В том или ином коллективе, группе работников, сотрудников, деловых людей складываются определенные традиции, которые с течением времени приобретают силу моральных принципов и составляют этикет данной группы, общности.

В практике деловых отношений всегда есть какие-то стандартные ситуации, которых невозможно избежать. Для этих ситуаций и вырабатывают формы и правила поведения. Этот набор правил составляет этикет делового общения. Одно из определений этикета деловых отношений – это свод поведения в бизнесе, который представляет внешнюю сторону делового общения.

5. Деловой этикет – результат длительного отбора правил форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Не всегда легко давалось освоение этих правил, поэтому предприниматели «от сохи» нередко сомневались в них: «Зачем мне это?» Можно следовать и данному принципу. Однако если хотите установить прочные деловые отношения с зарубежными партнерами, то знание делового этикета просто обязательно.

Можно напомнить, как устанавливались торговые связи со средневековой Японией, которая до эпохи Мэйдзи (т. е. до 1868 г.) была почти закрытой для остального мира. Коммерсант, купец, прибывший в страну восходящего солнца для установления деловых связей, представлялся императору. Процедура представления была столь унижительной, что не каждому зарубежному гостю она была под силу: иноземец должен был от двери приемной залы ползти на коленях к отведенному ему месту, а после приема таким же образом, пятясь как рак, покинуть свое место и скрыться за дверью.

Но, как и в те давние времена, так и сейчас, правила делового этикета помогают сближению экономических и финансовых интересов торговых людей, бизнесменов. Прибыль была и остается выше всех различий национального характера, вероисповедания, социального положения, психологических особенностей. Эти различия подчинялись этикету интересующей бизнесмена страны. Подчинение правилам игры принимающей стороны создавало основу для успеха сделки.

Какие же правила поведения надо знать предпринимателю? Прежде всего следует помнить, что деловой этикет включает точное соблюдение правил культуры поведения, которая предполагает глубокое уважение человеческой индивидуальности. Социальная роль того или иного человека не должна быть самодовлеющей, не должна оказывать гипнотического влияния на делового партнера. Культурный предприниматель будет в равной степени уважительно относиться и к министру, и к рядовому техническому работнику министерства, президенту компании, фирмы и уборщице офиса, т. е. всем показывать искреннее уважение. Это искреннее уважение должно стать составной частью натуры.

Нельзя при первой встрече обнаружить даже признак того, что вы представляете партнера как темную лошадку, стремящуюся обойти вас на прямой или на вираже, а говоря проще – обмануть. В основе поведения должна лежать нравственная оценка: деловой партнер – хороший человек, если, конечно, он не доказал своими поступками обратного.

Деловой этикет базируется на следующих принципах.

1. Здравый смысл. Нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу, а здравый смысл подсказывает, что деловой этикет в целом направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени и другие разумные цели.

Нормы этикета, нарушающие деловые взаимоотношения, устоявшиеся правила общения, здравым смыслом поддерживаться не могут.

2. Свобода. Имеется в виду, что правила и нормы делового этикета, хотя и существуют и весьма ревностно исполняются, тем не менее не должны препятствовать свободному волеизъявлению каждого делового партнера, свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов и способов исполнения договоренностей между сторонами.

Свобода предполагает также терпимое отношение к проявлению национальных особенностей, культурных национальных традиций, лояльность к проявляемой точке зрения, к различным деловым позициям. Однако такой принцип делового этикета, как свобода, ограничен:

- здравым смыслом;
- климатическими условиями;
- традициями;
- национальными особенностями;
- политическим режимом и др.

3. Этичность. Весь комплекс норм, стандартов, требований, рекомендаций, составляющий деловой этикет, самой своей сутью и содержанием просто обязан быть этичным,

моральным, т. е. деловой этикет целиком и полностью ориентирован на добро. Но как трактовать эту главную категорию морали, т. е. что считать добром и что считать злом, в сфере бизнеса – вопрос сложный и неоднозначный. Все содержание данной области знаний, а также учебной дисциплины «Деловой этикет» имеет своей главной целью окружить бизнес множеством «этических фильтров», оставляющих аморальное поведение и негативные поступки людей за рамками сферы деловых отношений.

4. Удобство. Нормы делового этикета – не путы, не оковы, не кандалы на партнерах по бизнесу, они не должны сковывать деловых людей, мешая деловым отношениям и тормозя развитие экономики.

5. Целесообразность. Суть этого принципа в том, что каждое предписание делового этикета должно служить определенным целям. Виды деловых отношений – презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т. п. – имеют разнообразные цели, и каждый аспект делового этикета должен им соответствовать.

6. Экономичность. Этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого; высокая ее «стоимость» в делах сама по себе неэтична, поскольку представляет собой вычет либо из прибыли организации, либо из доходов отдельного сотрудника.

Протокольному отделу организации следует руководствоваться соображениями разумной стоимости в этом вопросе.

7. Консерватизм. Этот принцип является само собой разумеющимся, так как корни делового этикета – в этикете государственном, имеющем многовековую историю, в этикете воинском, в светском (общегражданском) этикете, который хотя и не столь давно существует, однако его концепции завоевали прочное место в жизни общества и стали классическими.

Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях, приверженности к тем или иным традициям невольно вызывает ассоциации чего-то неизбывного, прочного, надежного; а надежный партнер в делах – предел желаний для каждого человека.

Надежность, фундаментальность, стабильность – весьма привлекательные в деловом мире черты, и они имеют содержательную связь с консерватизмом.

8. Непринужденность. Нормы делового этикета должны быть таковы, чтобы соблюдение их не превращалось в нечто навязываемое, отторгаемое психологически; они естественны, исполняемы с легкостью и без напряжения. (Внимание! Не путать непринужденность с бесцеремонностью, расхлябанностью, невниманием к окружающим, невоспитанностью!)

9. Универсализм. Это значит, что следует стараться, чтобы каждая рекомендация или норма делового этикета была направлена на многие стороны деловых взаимоотношений.

10. Эффективность. Суть этого принципа в том, что стандарты деловых отношений должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа договоров, уменьшению количества конфликтов в коллективе.

ПРИВЕТСТВИЕ, ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Согласно общим правилам вежливости первым приветствует:

- мужчина – женщину;
- младший – старшего;
- проходящий – стоящего;
- опаздывающий – ожидающего;
- входящий – находящихся в помещении.

Эти нормы, конечно, сохраняются и в деловом этикете, однако деловая сфера вносит свои поправки: здесь пол и возраст как критерии того, кто кого должен приветствовать первым, отступают на второй план, а на первый план выступает должность.

Например, секретарь (женщина) первым приветствует своего руководителя (мужчину), стоящие и беседующие возле дверей высшего учебного заведения студенты первы-

ми приветствуют проходящего мимо ректора и т. п., т. е. на первом месте должность: нижестоящий по должности первым приветствует вышестоящего. Однако и здесь могут быть отступления от правил: например, молодой генеральный директор (мужчина), если он хорошо воспитан, не станет дожидаться приветствия от своего заместителя по финансовым вопросам (женщины), а поздоровается с ней первым, хотя она ниже его по рангу.

Рукопожатие не должно быть ни слишком сильным, ни слишком слабым. Нельзя трясти или встряхивать чужую руку, сжимать ее двумя своими руками, протягивать лишь пальцы руки.

Что касается представления, то здесь в основе делового общения также лежат правила этикета светского. Согласно деловому этикету представить кого-либо – значит назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой он работает. Для того чтобы иметь право кого-либо представить кому-либо, представляющий обязан быть знакомым с обеими сторонами.

Представляют:

- мужчину – женщине;
- младшего по возрасту – старшему по возрасту;
- имеющего более низкий должностной статус – имеющему более высокий должностной статус;
- одного сотрудника – группе сотрудников.

Назвав имя представляемого, следует назвать и того, кому представляют.

Тема 9. Имидж современного человека

Этикет является одной из главных составляющих имиджа.

Английское слово *image* означает «образ». Каждый человек вызывает у других определенное представление о себе, т. е. образ, который можно назвать индивидуальным имиджем. Но имидж – это и социальное явление. В любом обществе существует совокупность представлений о том, как должен выглядеть и вести себя человек определенного социального статуса или профессии – учитель, бизнесмен, директор, политик и т. д. В таких случаях речь идет о социальном и профессиональном имидже. Мы говорим: «Это работает на ваш имидж» и даже «Вам надо изменить имидж» в том случае, если впечатление о человеке не соответствует ожидаемому от его профессии или положения в обществе.

Хорошие актеры и политики тщательно продумывают свой имидж. Ведь от того, импонируют ли они публике, зависит их популярность.

Одно из слагаемых успеха в деловом общении – верно найденный имидж. Исходить при его формировании следует из тех требований, которые предъявляются человеку делового мира, и ориентироваться на свою индивидуальность.

Имидж может быть у какого-то конкретного человека, и мнение может быть о каком-то конкретном человеке; имидж может формироваться на основе данных не только о внешности человека, но и о его психике, и мнение может создаваться как по первому впечатлению, так и на основе оценки характера, темперамента и других характеристик. В этом смысле понятия «имидж» и «мнение» достаточно близки, различие же между ними заключается в следующем: «имидж» правильнее употреблять в словосочетаниях типа имидж человека, политика, банкира, а «мнение» – в словосочетаниях типа мнение о человеке, политике, банкире.

Понятие «имидж» может быть применено не только к человеку, но и организации, и стране. А создают имидж люди, так что, каков имидж Украины на Западе (да и на Востоке) – это то, каков имидж украинцев, людей, представляющих Украину внешнему миру. Таким образом, имидж вашей фирмы зависит и от вашего личного имиджа. Верно и обратное утверждение: имидж фирмы влияет на ее сотрудников. Конечно, имидж руководителя фирмы будет в большей мере влиять на имидж фирмы, чем имидж какого-либо сотрудника. Хотя, если этот сотрудник имеет дело с клиентами, пусть даже просто отвечает по телефону, то мнение об этом сотруднике вольно или невольно будет распространяться

и на мнение о фирме. Например, вы звоните на фирму и вам отвечают: в одном случае (мягко и доброжелательно): «“Альянс-клуб” слушает вас», а в другом – только равнодушно: «Да-а».

Когда у человека складывается определенное мнение о другом человеке или о каком-то объекте, оно формирует, определяет его готовность действовать применительно к этому объекту (человеку) определенным образом. А на языке психологов такая готовность называется психологической установкой. Значит, и сложившееся о вас мнение окружающих будет определять и их психологическую готовность действовать в отношении вас определенным образом, причем действовать подчас на подсознательном уровне. На чем же основывается это мнение?

Во-первых, на полученной о вас имиджеформирующей информации. По характеру ее получения имиджеформирующая информация подразделяется на прямую и косвенную. Косвенная имиджеформирующая информация – это та информация о вас, которую человек получает через третьи руки: например, как о вас отзываются соседи. Сюда же относятся и легенды, слухи, сплетни, анонимки. Слухи наиболее действенны в обществе с низким уровнем доверия к официальной информации, что характерно для тоталитарных режимов с низким уровнем гласности.

Прямая имиджеформирующая информация – это та, которую человек получает при непосредственном контакте с вами. Это информация:

- 1) о вашей внешности – одежде, прическе, физических данных (рост, телосложение, осанка), т. е. габитарный имидж («габитарный» от лат. *habitus* – «внешность»);
- 2) об особенностях вашей психики – темперамент, интеллект, характер, а также ваших установках, мировоззренческих и иных.

Таким образом, составляющие имиджа делового человека – это впечатление, которое он производит (внешний вид, речь, манеры, окружающие его люди и вещи), и его деловые качества.

Внешний вид и имидж делового человека

Одежда – это «визитная карточка» делового человека, так как при встрече прежде всего внимание обращается именно на то, как он одет. Первое впечатление надолго остается в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрежение своим внешним видом – непростительная ошибка. Например, аккуратность в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, умением ценить свое и чужое время, неопрятность же – с суетливостью, забывчивостью.

Самой распространенной и наиболее признанной на сегодняшний день одеждой бизнесменов является костюм. Деловой этикет предусматривает несколько правил ношения костюма.

Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку, но они не принадлежат к деловой одежде. Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

Рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантно, если ее манжеты видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5–2 см. Лучше всего подобрать рубашку, на которой нет нагрудных карманов.

Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части. Завязанный галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимы по своему назначению.

Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке.

Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета – темно-синий, темно-серый, черный.

Не надевайте пестрых рубашек.

Носите не слишком яркие галстуки без броских узоров. Галстук должен быть светлее костюма и темнее рубашки.

Не допускайте несовместимости узоров на вашей одежде.

Всегда надевайте носки темных расцветок.

Несколько простых советов.

1) Светлые костюмы носите днем, темные – вечером. Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шелка.

2) В официальной обстановке пиджак должен быть застегнут. Полностью расстегнуть его пуговицы можно во время ужина или сидя в кресле театра. Вставая, необходимо застегнуть пиджак на верхнюю пуговицу.

3) Всегда держите выходной костюм в полном порядке. Это же относится к обуви, носкам, запонкам.

4) Не стремитесь угнаться за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.

5) Имейте при себе два носовых платка. Первый, «рабочий», должен находиться в кармане брюк. Второй – всегда абсолютно чистый – во внутреннем кармане пиджака.

Что украшает женщину? Прежде всего прическа, затем туфли, сумка и бижутерия. Платье может быть очень скромным, но женщина с красивой прической, в красивых туфлях, с умело подобранной к своему туалету сумкой и бижутерией всегда будет выглядеть празднично. Даже в том случае, когда необходимо обновить свой туалет, а возникла проблема с деньгами, деловая женщина должна воздержаться от покупки дорогого платья (костюма), а отдать предпочтение туфлям и сумке.

Деловой женщине всегда нужно помнить, что не рекомендуется смешивать разные украшения (например, цепочку, бусы и брошь), допустим лишь гарнитур (кулон, серьги, кольцо).

Никогда НЕ:

- надевать на одну руку (на разные пальцы или на один) золотые и серебряные кольца;

- приходить на работу в брюках и кофточке: это домашняя одежда;

- являться в офис в платье с глубоким декольте, без рукавов или в майке и без чулок. Такие варианты возможны только в нерабочее время;

- носить подследники с босоножками, так как подследники служат только для того, чтобы надевать их в туфли вместо чулок (но не в официальном учреждении);

- приходить на работу в легинсах или лосинах. Это одежда для спорта, загородных прогулок, выходов в магазин и т. п.;

- держать носовой платок в рукаве платья или кофточки. Для этого существует сумочка или карман.

Поскольку имидж включает внешний вид человека, его поведение, манеру говорить, держаться, каждому человеку, особенно деловому (мужчине и женщине в равной мере), необходимо помнить некоторые правила.

Вырабатывая стиль одежды, нужно обязательно учитывать свои данные: возраст, комплекцию, положение в обществе.

Следить за своим гардеробом. Это не пижонство, а суровая необходимость.

Строго соблюдать правила гигиены (менять рубашку, белье, носки не реже одного раза в три дня, руки содержать чистыми, ногти опрятными).

Перед выходом на улицу не забыть осмотреть себя в зеркале.

Следить за осанкой, походкой, прической.

Никогда не размахивать руками. Жестикуляция допускается лишь в ораторском искусстве.

Мужчине нельзя держать руки в карманах брюк или пиджака, когда он здоровается или разговаривает с женщиной, со старшими по возрасту или положению или идет навстречу им.

При входе в лифт обязательно нужно здороваться. Надо сказать всем находящимся в нем «Добрый день» в зависимости от времени дня (к этому следует приучать и детей). Соблюдать эти правила, входя в купе, если там уже сидит пассажир, попутчик, здороваться, проходя на место в самолете к окошку.

В гостях обувь не снимают, но при этом необходимо иметь сменную обувь или привести свою уличную обувь в надлежащий порядок с разрешения хозяев. В России нередко принято предоставлять гостям домашнюю обувь вместо уличной, но это нежелательно!

Мужчина, выезжающий в заграничную командировку, должен иметь минимум три костюма: а) для работы, б) для улицы до 18 часов, в) выходной – вечерний. Обувь может быть цветной, но для вечера требуются ботинки черного цвета и обязательно на кожаной подошве. Носки следует подбирать в тон костюму, а лучше – галстуку. Платок во внешнем кармашке пиджака должен гармонировать по цвету с галстуком или быть белым.

Избегать в разговоре выражений типа «он сказал», «она сказала», особенно в присутствии того, о ком идет речь, на кого ссылаются.

Нельзя употреблять в грубой, уничижительной форме имена знакомых или даже близких, родных людей («Колька», «Ганька») в разговоре о них или при обращении к ним. Всегда следует помнить о такте

Беседа за столом

Наиболее общее правило – говорить за столом нужно о чем-либо спокойном, не следует затрагивать острых тем, предпочтительна остроумная и легкая беседа. За столом принято говорить на темы, повышающие аппетит. Не стоит затрагивать вопрос о стоимости блюд и напитков. За столом считается невежливым шептать на ухо вашему собеседнику.

Беседовать за столом желательно не только со своим партнером, но и с ближайшими соседями. Любую беседу нужно вести так, чтобы не мешать еде. Если необходимо что-либо сказать другому лицу, сидящему за вашим соседом, то говорят за его спиной. Разговор «через соседа» не должен быть долгим, он может состоять из реплики, шутки, небольшой фразы, но все это в случае необходимости. Не дотрагивайтесь до собеседника с целью привлечь его внимание.

Если во время беседы вы хотите чихнуть, постарайтесь сделать это негромко и извиниться перед своим собеседником. Если же чихнул кто-нибудь из присутствующих, оставьте это без внимания, не нужно говорить: «Будьте здоровы!». Не поворачивайтесь спиной, если намерены поговорить с соседом. В беседе не стоит рассказывать о причинах, побуждающих не есть какое-либо блюдо – достаточно отказаться.

Самое подходящее время для того, чтобы произнести застольную речь или тост – перерыв или пауза между блюдами, когда присутствующие за столом не едят. Речь не должна быть долгой или слишком вычурной. Человек, который хочет взять слово, встает, слегка стучит по своей рюмке для того, чтобы привлечь внимание гостей, и начинает говорить. Застольная речь заканчивается тостом.

Перед началом речи говорящий может попросить наполнить рюмки.

Невежливо продолжать есть или переговариваться со своими соседями в то время, как кто-нибудь говорит речь. Слушать надо молча.

Содержание лекций по другим темам изложено в учебно-методическом пособии Рубаха Л.И. Деловые коммуникации: учебно-методическое пособие – Благовещенск, Амурский гос. университет, 2009. – 76с.

Методические рекомендации (указания) к практическим занятиям;

Методические указания по работе с кейсами

«Кейс-стади» (от англ. «case study» – изучение конкретного случая / проблемы / ситуации). Суть кейс-технологии заключается в том, что студентам предлагается осмыслить деловую ситуацию, взятую из реальной экономической практики, которая не только отражает какую-либо практическую проблему, как правило, не имеющую однозначного решения, но и которая актуализирует определенный комплекс профессиональных и коммуникативных знаний и умений.

Работу с «кейсом» рекомендуется начинать с несложной деловой ситуации небольшого объема, которая была бы интересна всей группе студентов. Ее цель - развитие умений работы в коллективе посредством совместного обсуждения деловой ситуации («кейса») и принятия решения. Актуальная тематика деловой ситуации позволит каждому участнику высказать свое мнение и сориентирует на коллективную работу, так как активное обсуждение проблемы приводит к оптимальным решениям и развивает у обучающихся интерес к работе в группе.

Преподаватель должен понимать, что анализ «кейса» и поиск эффективной формы представления этого анализа в аудитории (I этап работы над деловой ситуацией) является одним из самых сложных моментов обучения, так как участникам деловой ситуации необходимо выделить наиболее важные и значимые факты, определить проблему и пути ее решения.

Следующий этап работы над конкретной деловой ситуацией включает в себя устное речевое общение, которое осуществляется в ходе деловой игры. Участникам предлагается стать представителями компании, проблемы которой они только что детально изучили, и высказать свою точку зрения сначала в форме презентации (монологическая речь), а затем принять участие в дискуссии/переговорах (диалогическая и полилогическая формы общения), в ходе которой должно быть найдено оптимальное решение.

При организации такого рода деятельности на занятии преподаватель может выступать в роли: 1) *контролера*, генерирующего вопросы, фиксирующего ответы и поддерживающего дискуссию; 2) *модератора/суфлера*, подсказывающего дальнейшие шаги при работе над ситуацией; 3) *наблюдателя*, никак не пытающегося воздействовать на развитие ситуации и позволяющего обучающимся действовать самостоятельно.

Многоцелевой, многосторонний, многоступенчатый контроль является неотъемлемым элементом и условием успешного применения технологии «case study», так как по его результатам можно судить об уровне знаний и умений обучающихся на определенном отрезке времени (входное, промежуточное и итоговое тестирование) и о степени их готовности к дальнейшему участию в учебно-познавательной деятельности. При осуществлении контроля работы обучающихся над кейсом преподавателю следует придерживаться принципа планомерности, систематичности, объективности, комплексности, индивидуальности.

Тема 2. Особенности профессиональной этики сотрудника правоохранительной деятельности.

Устный опрос

Происхождение профессиональной этики.

В чем сущность профессиональной этики.

Профессиональная этика как способ регуляции поведения в конкретных видах профессиональной деятельности.

Что такое профессиональная солидарность и корпоративность.

Как вы понимаете принципы профессиональной этики: профессиональный долг и особая форма ответственности.

Темы рефератов

1. Нравственность как существенный компонент духовной культуры специалистов.

2. Эволюция принципов морали в истории этических учений.
3. Трудовая мораль в истории западноевропейской и русской духовной культуры.
4. «Золотое правило» нравственности и этика бизнеса.
5. Соотношение понятий "этика", "мораль", "нравственность".
6. Происхождение и сущность профессиональной этики.
7. Утилитарные этические учения и их проявления в этике бизнеса.
8. Этические взгляды русских философов и писателей.
9. Концепция «разумного эгоизма» и возможности ее применения в современных деловых отношениях.
10. Основные этические концепции происхождения морали.
11. Нравственный конфликт во взаимоотношениях с клиентом и его разрешения.
12. Нравственное воспитание и проблема влияния окружающей среды на мораль.
13. Этика справедливости в концепции Д.Роулза..
14. Основные принципы профессиональной морали.
15. Честность: слово и дело в практике деловых отношений.
16. Трудности реализации принципов профессиональной этики в России и их причины.

Тема 3. Нравственное содержание правоохранительной деятельности. Проблемы профессионально- нравственной деформации

Составить конспекты статей:

С.П.Безносков. Профессиональные деформации личности. // Вестник Санкт-Петербургского университета МВД России. 2012г. № 3(55).

Дружилов С.А. Профессиональные деформации и деструкции: феноменология и подходы к изучению // Международный журнал прикладных и фундаментальных исследований. – 2013. – № 12. – С. 137-140; URL: <http://applied-research.ru/ru/article/view?id=4518>

Тема 4. Профессиональная этика бухгалтеров и аудиторов

Опрос

1. Место этического кодекса в профессии.
2. Профессиональные сословия и общество.
3. Специфика профессиональной деятельности специалистов в социально-гуманитарной сфере.
4. Кодекс профессиональной этики как нравственный компас сотрудника.
5. Кодекс профессиональной этики бухгалтера.
6. Кодекс профессиональной этики аудитора.

Тема 5. Служебный этикет

Реферат

1. Этикет деловой встречи
2. Этика нейтралитета в управлении: за и против.
3. Этика и мораль руководителя в экстремальных ситуациях в организации.
4. Дружба в бизнесе.
5. Быстрый карьерный рост и хорошие взаимоотношения с коллективом: возможно ли?
6. Конкуренция как причина совершенствования культуры управления.
7. Соотношение цели и средства в деловом мире.
8. Этика выгодных связей: за и против.

Тема 6. Этика взаимоотношений руководителя и подчиненного

Опрос

- Критерии эффективной критики подчиненного.
Основные моральные качества руководителя.
Нравственные качества личности подчиненного.

Этика управления.

Основные правила поведения руководителя

Тема 7. Деловой этикет. Международные нормы делового этикета

Реферат

1. Этикет деловых переговоров на основе международного протокола.
2. Дипломатический протокол.
3. Этнокультурные особенности речевого этикета.
4. Этикетные принципы вежливости в разных странах.
5. Этнокультурная специфика мимики, поз, жестов.
6. Особенности ведения переговоров с представителями Китая и Японии.
7. Особенности ведения переговоров с представителями Германии, Франции, Италии.

Тема 8. Конфликт в профессиональной деятельности

Задание в интерактивной форме «Конфликт в организации» представляет собой ролевую игру. Цель игры – ознакомить студентов с конфликтными ситуациями, возникающими на предприятиях в период их реконструкции, научить распознавать причины и виды конфликтов, находить возможные варианты их решения.

Игровая ситуация: - акционерное общество – предприятие деревообрабатывающей промышленности оказалось на грани банкротства; - продукция предприятия из-за низкого качества и высокой себестоимости не выдерживает конкуренции на рынке сбыта; - для рентабельной работы предприятия необходимо принять следующие меры:

- а) заменить устаревшее оборудование на новое;
- б) сократить примерно на 50% численность работников;
- в) повысить квалификацию персонала;
- г) привлечь дополнительное финансирование;

д) радикально изменить организационную структуру предприятия. - на предприятии работают 100-150 человек. Все работники подразделяются на следующие категории: а) административно-управленческий аппарат; б) работники предпенсионного возраста; в) женщины, имеющие малолетних детей; г) все остальные работники. - все работники являются акционерами предприятия.

Условия игры: - в игре участвуют от 7 до 30 человек; - участники игры (роли): генеральный директор предприятия; технический директор; финансовый менеджер; управляющий персоналом; председатель профсоюзного комитета; представители всех категорий работников; группа экспертов.

Ход игры. Проходит общее собрание работников предприятия, на котором разворачивается дискуссия о путях и методах реконструкции:

1. Генеральный директор открывает собрание и докладывает о сложившейся ситуации.

2. Технический директор говорит о необходимости внедрения прогрессивной технологии, предлагает свои варианты реконструкции предприятия.

3. Финансовый менеджер предлагает возможные варианты привлечения дополнительного финансирования, необходимого для проведения реконструкции предприятия и решения кадровых вопросов.

4. Управляющий персоналом высказывает свое мнение о путях решения кадровых проблем.

5. Председатель профкома отстаивает права работников предприятия и предлагает свои варианты решения проблемы.

6. Представители всех категорий работников стремятся защитить своих коллег и высказывают свою точку зрения по поводу реконструкции предприятия.

7. Генеральный директор подводит итоги прошедшей дискуссии.

Разбор игры заключается в высказываниях экспертов по проблемам реформирования предприятия, проводится общее обсуждение прошедшей игры. Преподаватель подводит итоги занятия, оценивает поведение участников в конфликтной ситуации

Тема 9. Имидж современного человека
Эссе на тему "Имидж профессионала"

Методические указания для самостоятельной работы студентов;

Процесс изучения учебного предмета можно рассматривать как последовательное погружение студента в содержание изучаемого материала под "весом" собственных знаний. Однако в нем выделяются три этапа, качественно различных по своим задачам и видам выполняемых действий.

1-ый этап Рассмотрение выделенных компонентов текста учебной литературы. Задача: понять все, что бросается в глаза и легко запоминается, и разделить текст на интересное, главное и второстепенное. На этом этапе не требуется прилагать усилия для заучивания чего-либо. Обозревается весь учебный предмет, но пропускаются не только подробности, а даже большая часть текста. Процесс изучения начинается ознакомлением со структурой учебного материала. Она анализируется на протяжении этапа все подробнее и подробнее вплоть до первого продумывания категориального аппарата. Перелистывать материал нужно внимательно, не пропуская страниц. Полезно задерживаться на интересном, но не останавливаться надолго, не прилагать ощутимых усилий для запоминания увиденного и прочитанного, но пытаться сопоставить его с тем, что уже знакомо, и понять его смысл. Если не получилось, то, не задерживаясь, нужно идти дальше. После того как выписаны термины и определения, следует пролистать учебник еще раз и прочесть вслух, четко произнося слова, все термины и их определения. Это поможет научиться правильно произносить новые слова.

2-й этап. Беглое чтение всего учебного материала. Задача: понять все что можно понять, не углубляясь в тщательный разбор, основное внимание уделяя теоретической части материала. На этом этапе выполняется, беглое сквозное чтение всей теоретической части учебного материала, чтобы выявить и понять основные категории, взаимосвязи между ними. Для выполнения поставленной задачи студентам рекомендуется: 1. Бегло два раза прочесть всю теоретическую часть. При этом читать только основной текст, при чтении нигде не задерживаться, непонятные места пропускать, не прилагать усилия для запоминания прочитанного, стараться следить только за основным смыслом, содержанием текста. Быстро прочтя все от начала до конца, студент не успеет забыть то, что было вначале, и представит себе общую картину. 2. После этого студент вдумчиво должен прочесть, еще один раз, отмечая на полях непонятные места трех степеней сложности. К первой степени сложности относят материал, который можно понять при самостоятельном разборе, так как имеется достаточно информации в той же главе. Вторую степень сложности представляет материал, который тоже можно понять самостоятельно, но для этого нужно обращаться и к другим главам учебника. К третьей степени сложности относится материал, заставляющий студента обратиться к другому источнику или к преподавателю, поскольку информации, найденной в учебнике, ему оказалось мало.

3-тий этап. Медленное чтение и разбор неясных вопросов. Задача: разобраться в сложном, материале, обратить внимание на взаимосвязи между понятиями. При этом выполняются следующие действия: 1. Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов первой степени сложности. При необходимости пользоваться карандашом и бумагой. Читать все, ничего не пропуская. 2. Медленное чтение всего учебника и разбор непонятных вопросов второй степени сложности. 3. Для нахождения ответов на непонятные вопросы третьей степени сложности обратиться к дополнительной литературе или к преподавателю.

В настоящее время актуальными становятся требования к личным качествам современного студента – умению самостоятельно пополнять и обновлять знания, вести самостоятельный поиск необходимого материала, быть творческой личностью. Ориентация учебного процесса на саморазвивающуюся личность делает невозможным процесс обучения без учета индивидуально-личностных особенностей обучаемых, предоставления им права выбора путей и способов обучения. Появляется новая цель образовательного процесса – воспитание компетентной личности, ориентированной на будущее, способной решать типичные проблемы и задачи, исходя из приобретенного учебного опыта и адекватной оценки конкретной ситуации.

Самостоятельная работа студентов (СРС) - способ активного, целенаправленного приобретения студентом новых для него знаний и умений без непосредственного участия в этом процессе преподавателей. В настоящее время организация СРС рассматривается в рамках всей системы управления качеством обучения студентов вследствие очевидных причин: внедрение в процесс обучения теорий, развивающих творчество и инициативу личности на основе самостоятельной деятельности; изменение форм и методов обучения; внедрение информационных технологий.

Самостоятельная работа студентов проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений студентов;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать справочную литературу;
- развития познавательных способностей и активности студентов: творческой инициативы, самостоятельности, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Организационные мероприятия, обеспечивающие нормальное функционирование самостоятельной работы студента, основываются на следующих предпосылках:

- самостоятельная работа должна быть конкретной по своей предметной направленности;
- самостоятельная работа должна сопровождаться эффективным, непрерывным контролем и оценкой ее результатов.

Предметно и содержательно самостоятельная работа студентов определяется образовательным стандартом, рабочей программой и данным учебно-методическим комплексом учебной дисциплины, содержанием основной и дополнительной литературы и методических рекомендаций.

СРС по изучению дисциплины включает все виды ее, предусматривающие:

- подготовку к текущим занятиям;
- изучение учебного материала, вынесенного на самостоятельную проработку;
- выполнение контрольных работ и заданий, рефератов, домашних заданий, выполнение индивидуально полученных заданий или предложенных по личной инициативе студента, докладов в группе, на студенческих конференциях;
- участие в олимпиадах, конкурсах и другие работы, выполняемые не в обязательном порядке под руководством преподавателя или без его руководства.

В учебном процессе высшего учебного заведения выделяют два вида самостоятельной работы: аудиторная и внеаудиторная.

Основные формы организации СРС:

- Аудиторная СРС под руководством и контролем преподавателя: на лекции; на практических занятиях; на семинарских занятиях; на консультациях.
- Внеаудиторная СРС под руководством и контролем преподавателя: дополнительные занятия; текущие консультации по дисциплинам; консультации по контрольным работам; учебно-исследовательская работа.

- Внеаудиторная СРС без руководства преподавателя: подготовка к аудиторным занятиям; подготовка к итоговому контролю знаний (экзамену), изучение теоретического материала; выполнение контрольных работ; работа в Интернете; подготовка к коллоквиуму, другие виды. Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданиям.

Основными видами аудиторной работы студентов при изучении дисциплины являются лекции и практические занятия.

Лекция - систематическое, последовательное изложение преподавателем учебного материала, какого-либо вопроса, темы, раздела, предмета, методов науки. Университетская система образования требует от студентов не просто внимания, но и самостоятельно оформленного конспекта лекций. Чтобы грамотно вести конспект, а затем с максимальной пользой его использовать, необходимо знать о видах читаемых лекций. Различают лекции учебные и публичные.

Учебная лекция - одна из основных форм учебного процесса и один из основных методов преподавания в вузе. Обычный вузовский курс (в котором последовательно излагается материал по учебной программе) включает следующие виды лекций.

1. Вводная лекция, где автор дает общие представления о дисциплине, ее предмете и объекте, определяет цели и задачи курса, методологию и методы, периодизацию дисциплины, рекомендует литературу, дает ее критический анализ. Ценность таких лекций для студентов состоит не только в содержании. Преподаватель на конкретном примере своей дисциплины показывает, как нужно обобщать, выделять основное в научном исследовании.

2. Текущие лекции по конкретным темам курса, которые также разделяются на виды. Преподаватель может просто ознакомить с новой темой, выделить основные моменты, объяснить причинно-следственные связи, сделать выводы, - это обычный вариант лекции. Как правило, она не вызывает затруднений в конспектировании.

Возможна «проблемная» лекция по какому-либо дискуссионному вопросу, на которой приводятся точки зрения и аргументы различных ученых, дается их критический анализ. Это более сложный вариант лекции для студентов, так как предполагается, что они уже владеют фактическим материалом и основными понятиями. Поэтому без усвоения уже пройденного материала сложно понять обсуждаемую проблему (можно понять ее не полностью или неверно). Это, в свою очередь, не позволит правильно законспектировать лекцию и затем использовать записи при подготовке к экзамену.

Наиболее сложна для записи лекция-дискуссия (разновидность «проблемной» лекции), так как студенты одновременно должны следить и за мыслью преподавателя, и участвовать в диалоге, в который сознательно вовлекаются лектором, и успевать делать записи. Наиболее распространенная ошибка в этом случае - прекращение конспектирования. Если такое произошло, сразу после лекции необходимо восстановить в памяти ее содержание и обязательно сделать записи (в учебнике этой темы в «проблемном» варианте нет). Такой вид лекции стимулирует мыслительные способности, ориентирует на правильное конспектирование и отучает от записи «под диктовку», что бывает свойственно первокурсникам.

3. Заключительная лекция, в которой преподаватель делает общие выводы по прочитанной дисциплине, характеризует итоги и результаты, определяет тенденции, анализирует перспективы. Такая лекция поднимает знания на более высокий, методологический, уровень.

Таким образом, при работе с конспектом лекции нужно учитывать ее разновидность. Одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие - лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая понять глубинные процессы развития общественных социально-экономических явлений. Несмотря на наличие разных видов лекций, можно дать несколько общих советов по их конспектированию и дальнейшей работе с записями.

1. Конспект должен легко восприниматься зрительно (чтобы максимально использовать «зрительную» память), поэтому он должен быть аккуратным. Заголовки выделены, один вопрос отделен от другого, абзацы соблюдены, термины подчеркнуты.

2. Необходимо при прослушивании лекции обращать внимание на интонацию лектора и вводные слова «таким образом», «итак», «необходимо отметить» и т.п., которыми он акцентирует наиболее важные моменты, и помечать это при конспектировании.

3. Записывать каждое слово лектора не обязательно, можно потерять основную нить изложения и начать писать автоматически, не вникая в смысл. Техника прочтения лекций преподавателем такова, что он повторяет свою мысль два-три раза. Вначале надо понять ее, а затем записать, используя сокращения.

4. Хорошо создать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов (если их много, надо сделать словарь, иначе существует угроза не расшифровать текст). Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

5. Конспектируя лекцию, лучше оставлять поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с конспектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Практические занятия организуются для изучения наиболее важных тем учебной дисциплины. Они служат для закрепления изученного материала, развития умений и навыков подготовки докладов, сообщений, приобретения опыта устных публичных выступлений, ведения дискуссии, аргументации и защиты выдвигаемых положений, а также для контроля преподавателем степени подготовленности студентов по изучаемой дисциплине.

Семинарское занятие — это действенная форма развития продуктивного мышления студентов в ходе обсуждения рассматриваемых проблем, вовлечения их в коллективную познавательную деятельность.

Семинарские занятия призваны обеспечить развитие творческого профессионального мышления, познавательной мотивации и профессионального использования знаний в учебных условиях. Профессиональное использование знаний — это свободное владение языком соответствующей науки, научная точность оперирования формулировками, понятиями, определениями. Студенты должны научиться выступать в роли докладчиков и оппонентов, владеть умениями и навыками постановки и решения интеллектуальных проблем и задач, доказательства и опровержения, отстаивания своей точки зрения, демонстрации достигнутого уровня теоретической подготовки. Другие частные цели и задачи, которые преподаватель ставит перед семинарскими занятиями, — повторение и закрепление знаний, контроль — должны быть подчинены этой главной цели.

Семинар предполагает свободный обмен мнениями по избранной тематике. Он начинается со вступительного слова преподавателя, формулирующего цель занятия и характеризующего его основную проблематику. Затем, как правило, заслушиваются сообщения студентов. Обсуждение сообщения совмещается с рассмотрением намеченных вопросов. Сообщения, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам семинара, заслушиваются обычно в середине занятия. Поощряется выдвижение и обсуждение альтернативных мнений. В заключительном слове преподаватель подводит итоги обсуждения и объявляет оценки выступавшим студентам. На семинарских занятиях решаются задачи по изученным темам. В целях контроля подготовленности студентов и привития им навыков краткого письменного изложения своих мыслей преподаватель в ходе практических занятий может осуществлять текущий контроль знаний в виде тестовых заданий и контрольных работ.

Качество учебной работы студентов преподаватель оценивает в конце практических занятий, выставляя в рабочий журнал текущие оценки. Студент имеет право ознакомиться с ними.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы являются:

Для овладения знаниями:

- чтение текста (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана текста;
- конспектирование текста;
- выписки из текста;
- работа со словарями и справочниками;
- работа с электронными информационными ресурсами и ресурсами Internet.

Для закрепления и систематизации знаний:

- работа с конспектом лекции (обработка текста);
- повторная работа над учебным материалом (учебника, первоисточника, дополнительной литературы);
- составление плана и тезисов ответа;
- выполнение тестовых заданий;
- подготовка и написание докладов, рефератов/эссе;
- составление глоссария, кроссворда, теста по конкретной теме;
- работа с компьютерными программами;
- подготовка к сдаче экзамена (зачета);
- подготовка к написанию текущих и итоговых письменных работ.

Для формирования умений:

- выполнение упражнений по образцу;
- выполнение вариативных упражнений;
- создание презентаций.

Общие рекомендации по изучению литературы. Всю учебную литературу желательно изучать «под конспект». Чтение литературы, не сопровождаемое конспектированием, даже пусть самым кратким – крайне бесполезная работа. Цель написания конспекта по дисциплине – сформировать навыки по поиску, отбору, анализу и формулированию учебного материала. Эти навыки обязательны для любого специалиста с высшим образованием независимо от выбранной специальности.

Написание конспекта должно быть творческим – нужно не переписывать текст из источников, но пытаться кратко излагать своими словами содержание ответа, при этом максимально его структурируя и используя символы и условные обозначения. Копирование и заучивание неосмысленного текста трудоемко и по большому счету не имеет большой познавательной и практической ценности.

При написании конспекта используется тетрадь, поля в которой обязательны. Страницы нумеруются, каждый новый вопрос начинается с нового листа, для каждого экзаменационного вопроса отводится 1-2 страницы конспекта. Общая тетрадь позволяет создавать конспекты «блоками». Поскольку часть вопросов в этих дисциплинах отчасти перекрывается, отчасти дополняя друг друга, в ряде случаев бывает достаточно сослаться на соответствующие страницы конспекта, а не переписывать их заново. На полях размещается вся вспомогательная информация – ссылки, вопросы, условные обозначения и т.д.

В идеале должен получиться полный конспект по данному курсу, с выделенными определениями, узловыми пунктами, примерами, неясными моментами, проставленными на полях вопросами.

При работе над конспектом обязательно выявляются и отмечаются трудные для самостоятельного изучения вопросы, с которыми уместно обратиться к преподавателю при посещении установочных лекций и консультаций, либо в индивидуальном порядке.

При чтении учебной и научной литературы всегда следить за точным и полным пониманием значения терминов и содержания понятий, используемых в тексте. Всегда следует уточнять значения по словарям или энциклопедиям, при необходимости записывать.

При написании учебного конспекта обязательно указывать все прорабатываемые источники, автор, название, дата и место издания, с указанием использованных страниц.

Чтение рекомендованной основной литературы. Необходимо помнить, что работа с учебником – только начальный этап изучения дисциплины.

Учебник ориентирует в основных понятиях и категориях дисциплины, дает частичные сведения об истории их возникновения и включения в научный оборот.

Учебник очерчивает круг обязательных знаний по предмету, не претендуя на раскрытие и подробное доказательство логики их происхождения.

Учебник предназначен не для заучивания, а для ориентации в проблемном поле учебной дисциплины. Из-за краткости изложения в учебнике иногда может оказаться непонятным тот или иной раздел или пункт.

Отдельные пункты и даже разделы учебной программы могут отсутствовать в тексте учебника.

При чтении необходимо выделить основную мысль, представить прочитанное как единое целое. Это легче сделать, если студент при чтении каждого параграфа (раздела) сам себе ответит на вопросы, о чем говорится в данной части текста, чем сказанное подтверждается или поясняется.

Чтение рекомендованной дополнительной научной литературы – это одна из важных частей самостоятельной учебы студента, которая обеспечивает глубокое и прочное усвоение дисциплины.

Такое чтение предполагает:

- Самостоятельное изучение и конспектирование рекомендованной литературы обычно приводит к знанию ответов на все вопросы, выносимые на итоговый контроль (зачет).

- Чтение и конспектирование литературы осуществляется не по принципу «книга за книгой», а «вопрос за вопросом» в соответствии с программой курса, при этом выделяются различные подходы к освещению одного и того же вопроса у различных авторов.

- Изучение научной литературы должно сопровождаться поиском и фиксацией примеров, иллюстрирующих то или иное теоретическое положение.

При изучении дополнительной научной литературы особое внимание нужно уделить проработке проблемно ориентированных заданий семинарских (практических) занятий, включенных в программу и/или в текст учебника или пособия.

Заключительным этапом изучения учебника, книги или статьи является запись, конспектирование прочитанного. Конспект позволяет быстро восстановить в памяти содержание прочитанной книги. Кроме того, процесс конспектирования организует мысль, которая побуждает читающего к обдумыванию, к активному мышлению, улучшает качество усвоения и запоминания. Запись способствует выработке ясно, четко и лаконично формулировать и излагать мысль. Запись следует вести сжато и обязательно своими словами.

Существуют три основные формы записи прочитанного материала: план, тезисы, конспект.

План – самая короткая форма записи прочитанного материала. Различают план простой и развернутый. Простой план включает перечень заголовков или вопросов, о которых говорится в главе (параграфе или статье), расположенных в том же порядке, что и в книге. Развернутый план – это такой план, в котором каждый вопрос разбит на подвопросы.

Тезисы представляют собой запись основных положений и идей, изложенных в книге или статье, и являются более полным раскрытием плана.

Конспект – это сжатое логически связанное изложение прочитанного. В конспекте помещаются не только главные положения книги, но и аргументы (цифры, примеры, таблицы и т.д.).

Таким образом, самостоятельная работа студентов является одним из видов учебных занятий, она в значительной мере определяет успех обучения в университете. Само-

стоятельная работа способствует приобретению глубоких и прочных знаний по финансам и кредиту, вырабатывает умение ориентироваться в огромном потоке информации и дает навыки работы с учебной и научной литературой. Самостоятельная работа приучает делать обобщения и выводы, вырабатывает умение логично излагать изучаемый материал, формирует у студентов творческий подход, способствует использованию полученных знаний для разнообразных практических задач, развивает самостоятельность в принятии решений.

ОБЩИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ СТУДЕНТАМ ПО СОСТАВЛЕНИЮ КОНСПЕКТА

1. Определите цель составления конспекта.
2. Читая изучаемый материал в электронном виде в первый раз, разделите его на основные смысловые части, выделите главные мысли, сформулируйте выводы.
3. Если составляете план-конспект, сформулируйте названия пунктов и определите информацию, которую следует включить в план-конспект для раскрытия пунктов плана.
4. Наиболее существенные положения изучаемого материала (тезисы) последовательно и кратко излагайте своими словами или приводите в виде цитат.
5. Включайте в конспект не только основные положения, но и обосновывающие их выводы, конкретные факты и примеры (без подробного описания).
6. Составляя конспект, записывайте отдельные слова сокращённо, выписывайте только ключевые слова, делайте ссылки на страницы конспектируемой работы, применяйте условные обозначения.
7. Для того, чтобы форма конспекта отражала его содержание, располагайте абзацы «ступеньками», подобно пунктам и подпунктам плана, применяйте разнообразные способы подчеркивания, используйте карандаши и ручки разного цвета.
8. Отмечайте непонятные места, новые слова, имена, даты.
9. При конспектировании старайтесь выразить авторскую мысль своими словами. Стремитесь к тому, чтобы один абзац авторского текста был передан при конспектировании одним, максимум двумя предложениями.

Рубаха Лидия Ивановна,
старший преподаватель кафедры экономической безопасности и экспертизы АмГУ

Профессиональная этика и служебный этикет: Сборник учебно-методических материалов для специальности 38.05.01. "Экономическая безопасность" - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017. – 38 с.

Усл. печ. л.