



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»)

ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

сборник учебно-методических материалов
для направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело»

Благовещенск, 2017

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

Составитель: Рубаха Л.И.

Этика делового общения: сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 38.03.06. "Торговое дело" – Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017. – 34с.

© 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	24
3	Методические рекомендации для выполнения самостоятельной работы	32

Краткое изложение лекционного материала

Тема 1. Предмет, основные понятия и категории курса «Этика делового общения»

Под предметом обычно понимается круг проблем, изучаемых той или иной наукой или учебной дисциплиной. Предметом данной учебной дисциплины являются проблемы этики и в частности, этики деловых отношений.

Для того, чтобы разобраться в особенностях данной учебной дисциплины, необходимо уяснить смысл основных понятий, которыми мы будем оперировать в процессе ее изучения. При этом ключевыми понятиями являются: «этика» и «этика деловых отношений». Наряду с ними следует уяснить для себя и такие понятия как «общение» и «культура делового общения».

Итак, поскольку мы будем вести речь, об этике определимся с этим понятием. Термин «этика» первым употребил древнегреческий философ Аристотель. Этику (от греч. *ethos* – обычай, характер) можно определить как науку, основным предметом изучения которой является мораль.

Мораль (от лат. *moralis* – нравственный) – совокупность норм, нравственных ценностей и принципов поведения людей по отношению к обществу и другим людям. Мораль – одна из форм общественного сознания и вид общественных отношений (моральные, нравственные отношения). Иными словами мораль это свод определенных (писаных и неписаных) правил, которых человек должен придерживаться в обществе и взаимоотношениях с другими людьми.

Наряду с понятием «мораль» в научной, научно-популярной литературе и др. источниках часто встречается и такое понятие как «нравственность». Отличия этих понятий заключается в следующем.

Понятие «мораль» употребляется для обозначения специфической сферы общественного сознания, в которой концентрируются высокие идеалы и строгие нормы, регулирующие поведение и сознание человека в различных сферах общественной жизни. Иными словами понятие «мораль» определяет, к чему человек должен стремиться (что должно быть) и как он должен себя вести (мир должного).

Понятие «нравственность» означает принципы практического поведения людей, в котором строгость высокоморальных норм значительно смягчена, т.е. в данное понятие вкладывается более «житейское», «приземленное» значение. Это понятие используется применительно к реально практикуемым нормам, с которыми человек сталкивается в повседневной жизни (мир сущего). Во многих случаях эти понятия употребляются как синонимы, и большинство людей не видит между ними принципиальной разницы.

Мораль (нравственность) имеет социально-общее значение и распространяется на всех людей, фиксируя в себе то, что составляет культуру межчеловеческих взаимоотношений и откладывается в многовековом опыте развития общества.

Мораль регулирует поведение и сознание человека во всех сферах общественной жизни – в труде, быту, в политике, в науке, в семейных, личных, внутригрупповых, дипломатических и международных отношениях.

В отличие от права, призванного регулировать человеческие отношения посредством законов, выполнение моральных норм поддерживается общественным мнением и личностными качествами человека, прежде всего таким, как совесть. (Табл.1.)

Таблица 1.1 Различия морали и права

1. нормы морали исполняются в силу привычки, внутренних побуждений.	1. нормы права обязательны для исполнения с момента вступления в силу юридического акта.
2. их реализация не нуждается в организационной силе. Гарант: совесть индивида, общественное мнение, общественная оценка поведения людей.	2. их реализация поддерживается в необходимых случаях специальным аппаратом, силой государственного принуждения.

3. дают больший простор для их толкования, чем правовые нормы.	3. для них характерна большая, чем для норм морали, конкретность содержания, определенность формулировок.
4. регулируют отношения подконтрольные и неподконтрольные государству (отношения дружбы, любви, порядочности и т.д.)	4. регулируют отношения подконтрольные государству.
5. Регулируют общественные отношения с позиции добра и зла, справедливого и несправедливого.	5. Регулируют общественные отношения с позиции законного и незаконного, правомерного и неправомерного.

Роли морали в жизни общества и отдельной личности многочисленны. Можно выделить ее основные функции:

гуманизирующая: суть ее в совершении поступков, деятельности людей в разных сферах жизни общественной жизни в соответствии с принципом гуманизма, идеалами добра, справедливости, равенства, благородства, чести и совести и т.п.;

регулятивная – направляет деятельность людей на гуманные цели, регулирует поведение индивидов и социальных групп посредством формирования внутренних убеждений и воздействия общественного мнения. Моральные нормы имеют большое значение для поддержания стабильности общества, сохранения его культурного достояния, определенного образа жизни;

оценочная – все человеческие поступки, деятельность в разных сферах жизни оцениваются с точки зрения общечеловеческих и/или характерных для конкретного общества, социальной группы нравственных моральных принципов, нравственных ценностей и идеалов;

познавательная – взаимосвязана с предыдущей, поскольку оценивая свои действия и поступки человек также познает нравственные принципы и нормы; соотносит их с нравственным идеалом в процессе получения знаний; получает знания, необходимые для формирования культуры отношений и общения между людьми, усваивает, что такое хорошо и что такое плохо;

воспитательная: мораль воздействует на духовную жизнь человека, формирует его мировоззрение, систему ценностей, устремления, способствует развитию личностных качеств, формированию знаний, умений, сознательного отношения к своим действиям и поступкам.

Моральные принципы – это фундаментальные основные представления о должном поведении человека, на которых базируются нравственные нормы. К основным моральным принципам можно отнести: гуманизм, коллективизм, индивидуализм, альтруизм, толерантность.

Принцип гуманизма выражается в признании человека главной ценностью, а его интересов – приоритетными. Уважительное, бережное отношение к окружающим людям, признание права на собственное мнение, желание и готовность понять человека, оказать поддержку и помощь. Исходя из этого, любую деятельность необходимо оценивать по результатам, прежде всего по тому, как она служит людям.

Принцип коллективизма ориентирует людей на приоритетность общественных интересов над личными, что является прямым следствием общественной природы человека. Опираясь на данный принцип, человек отождествляет себя с определенными социальными группами, испытывает чувство сопричастности к ее ценностям, целям, интересам, принимает определенные правила и нормы («человек человеку друг, товарищ и брат»). Однако гипертрофированное проявление данного принципа может привести к утрате человеком своей индивидуальности, критического отношения к действиям других людей, возникновению конформизма.

Принцип индивидуализма, уравновешивая предыдущий принцип, утверждает ценность, уникальность и неповторимость отдельной личности. Реализация этого принципа

побуждает человека к самоутверждению посредством наличия собственных убеждений, взглядов и мнений, креативных идей, повышает уровень личной моральной ответственности за ситуацию и состояние в обществе и социальную деятельность. В то же время абсолютизация данного принципа приводит к таким негативным последствиям как эгоизм, пренебрежительное отношение к другим людям, их мнению («человек человеку – волк»).

Принцип альтруизма близок по своей сути к принципу гуманизма и заключается в бескорыстной любви и заботе о благе другого человека, готовности к самопожертвованию.

Принцип толерантности предполагает проявление терпимости к другим взглядам, ценности и поведению; признанию других вероисповеданий, рас и национальностей, их традиций, обычаев и нравов. Реализация данного принципа позволяет сделать общение позитивным и гармоничным.

Моральные принципы конкретизируются через определенные моральные нормы, которые представляют собой конкретные правила поведения, определяющие поведение человека по отношению к другим людям и самому себе. Среди основных моральных норм можно выделить: совесть, порядочность, честность, вежливость, взаимную заботу, уважение, поддержку, скромность, искренность, тактичность и др.

Составляющей морали являются также нравственные ценности – наиболее значимые идеи, которые определяют цели и соответственно поступки, действия и социальную деятельность человека. К общечеловеческим нравственным ценностям относятся: смысл жизни, свобода, любовь, счастье, творчество, истина.

Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания, содержание и смысл которого меняются в историческом времени и социальном пространстве, т. е. в различные исторические эпохи и у разных народов.

Основные задачи, которые решает этика, можно свести к следующему:

описание морали – ее история, нормы, принципы, идеалы, то, что принято называть нравственной культурой общества;

объяснение морали – анализ сущности морали в ее «должном» (как должно быть) и «сущем» (как оно есть и бывает в реальной действительности) вариантах;

обучение морали – передача необходимых знаний о добре и зле.

Этика является научным обоснованием того, как человеку следует поступать в тех или иных обстоятельствах, как ему жить и какие правила необходимо соблюдать.

Этика и этическое регулирование – это один из признаков, отличающих человека от животного мира, показатель того как мы умеем строить взаимоотношения и общаться с другими людьми.

Как-то русского писателя, просветителя, создателя социальной комедии Д.И. Фон-визина (1745-1792) спросили, какая разница между человеком и скотом. – Огромная отвечал сатирик. – Ведь скотина никогда не может стать человеком, а человек, в т. ч. богатый и знатный, может становиться скотиной.

Этика деловых отношений и ее структура

Определившись с понятием этики, как науки (теории) морали (нравственности), ролью морали в жизни общества и отдельного человека, рассмотрим понятия «деловые отношения» и соответственно «этика деловых отношений».

Отношения – это устойчивые связи и состояние взаимодействия людей. Отношения могут быть хорошими или плохими, производственными, политическими, семейными, дружескими, официальными и неофициальными.

Деловые отношения – устойчивые связи и состояние взаимодействия людей в процессе трудовой (служебной) деятельности, находящихся на службе (работе) у нанимателя.

Этика деловых отношений (деловая этика) – совокупность нравственных принципов и норм поведения людей, занятых в сферах управленческой, предпринимательской и трудовой деятельности. Элементами деловой этики являются категории, формирующие сущность и развитие этики деловых отношений.

Моральные принципы и нормы общества – одна из форм нравственных требований, регулирующих социальные моральные отношения. Эти принципы и нормы являются своеобразным нравственным законом, воспроизводимым в поступках и поведении людей, принадлежащих определенному обществу или его части. Например, важнейшей моральной нормой для делового сообщества является «открытость» организации, подразумевающая прозрачность финансовых и других экономических сделок.

Правила поведения (этикет) – это нравственные предписания, устанавливающие и поддерживающие представления о поведении (поступках) деловых людей, т.е., как им требуется поступать в конкретных условиях при конкретных обстоятельствах.

Принципы делового общения – основные нравственные положения, определяющие характер профессиональной деятельности. Принципы делового общения обсуждаются в бизнес-сообществе и закрепляются в каком-либо документе (хартии, кодексе, договоре, соглашении и др.). Подобный документ не имеет юридического статуса, но является своеобразным нравственным законом предпринимательства. Соблюдение принципов делового общения является признаком серьезной, с хорошей репутацией организации, которой можно доверять.

Закономерности межличностных отношений – это связь и взаимозависимость объективно существующих явлений и процессов, возникающих во время деловых контактов. Закономерности межличностных отношений являются универсальной основой для формирования делового общения. Личные и трудовые права сотрудника – являются необходимым компонентом философии (морального кодекса) организации, отражающего основные принципы существования предприятия. Например, право на оплату труда, обеспечивающее достойное существование для себя и своих семей; на личную неприкосновенность; уважение человеческого достоинства, чести и репутации; свободное развитие личности; право на защиту от произвольных посягательств и вмешательства в личную и семейную жизнь и др.

Стиль руководства – совокупность методов и приемов управления, присущих определенному типу руководителя. Как определенный элемент деловой этики стиль руководителя соотносится с определенными нравственными правилами поведения и принципами взаимоотношений с сотрудниками, партнерами, другими руководителями и подчиненными.

Культура управления – как технология управленческой деятельности тесно сопрягается с этикой деловых отношений в области гуманитарных решений в производственно-деловой сфере.

Деловая философия – система внутренних принципов и убеждений предпринимателя (организации, компании), в соответствии с которыми он осуществляет свою профессиональную деятельность.

Служебные взаимоотношения – совокупность моральных и административных правил, обуславливающих характер взаимоотношений руководителя и подчиненного, сотрудников, партнеров. Этика деловых отношений обусловила появление нравственных основ служебной субординации и морали делового партнерства. Разрешение конфликтов – технология нивелирования конфликтных ситуаций, возникающих в процессе производства.

Каждый элемент деловой этики обладает собственным значением. Однако, в реальной жизненной практике они находятся во взаимодействии друг с другом взаимопереплетены и приобретают дополнительный смысл, образуя сложную систему отношений, формирующих деловую этику. Так как под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни. Соответственно этика деловых отношений выделяется в одну из сфер общественной жизни.

На практике часто путают понятия «отношения» и «общение». При их сходстве эти понятия не совпадают. Надо иметь в виду, что отношения сами по себе не могут суще-

ствовать без общения. Общение – это процесс взаимосвязи и взаимодействия людей, т.е. общение это процесс реализации тех или иных отношений. Поэтому мы в нашем курсе много внимания будем уделять проблеме общения, о чем речь более подробно будет идти в дальнейшем.

Тема 2 Профессиональная этика

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 элементы: 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 нонконформизм 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 – чувствую 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, коллега 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. Несоблюдение 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 Взаимосвязь этики и этикета

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 4 Этика корпоративных отношений

ПРИВЕТСТВИЕ, ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Согласно общим правилам вежливости первым приветствует:

- мужчина – женщину;
- младший – старшего;
- проходящий – стоящего;
- опаздывающий – ожидающего;
- входящий – находящийся 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 первыми приветствуют проходящего мимо ректора и т. п., т. е. на первом месте должность: ни жесточайший 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.

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.

Тема 5 Корпоративная этика руководителя

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 значе-

ние: 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.

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 6 Этика служебной карьеры

Одна из главных составляющих служебной этики – проблема карьерного роста. В русской традиции существуют противоречивые точки зрения относительно карьерного роста, и это исторически закономерно. Негативная позиция берет свое начало в эпоху Петра 1, который, благодаря «Табелю о рангах», «привил лихорадку тщеславия русскому народу».

В Советское время такое отношение сохранилось: качество жизни напрямую зависело от места на государственной службе, поэтому неудержимое стремление партократии вверх рассматривается как способ расширения достатка и общественных благ. Как следствие, в народном сознании карьеризм вызывал негативную реакцию и рассматривался как отклоняющееся служебное поведение.

В современной науке проблема карьеры привлекает большое количество исследователей. Можно выделить 2 точки зрения относительно данного вопроса:

1. **индивидуалистическая:** карьера рассматривается как актуальная потребность человека в самореализации, обеспечении собственной безопасности и благополучия;

2. **социально-управленческая:** карьера рассматривается как один из способов мотивирования производственной деятельности и увязывается с ростом значимости человеческого фактора в профессиональной деятельности.

Карьера – это собственное суждение работника о своем трудовом будущем, пути самовыражения и удовлетворения трудом.

Карьера предполагает последовательное продвижение по служебной лестнице, изменение размеров вознаграждения, приобретение более высоких полномочий, власти, престижа.

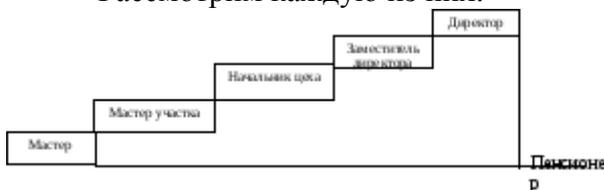
Карьеру можно рассматривать как в узком, так и в широком смысле. В узком смысле под карьерой понимают служебную карьеру, в широком – реализацию человека в жизни. Различают профессиональную и внутриорганизационную карьеру: профессиональная реализуется на нескольких местах работы, внутриорганизационная в рамках конкретного предприятия. Внутриорганизационная карьера делится на вертикальную и горизонтальную. Вертикальная карьера – это последовательное перемещение вверх по служебной лестнице (частный случай – центростремительная карьера – движение к ядру предприятия, к руководству). Горизонтальная карьера – переход из одного отдела в другой при изменении специализации (Япония).

Карьера должна планироваться. Об этом должен заботиться как сам человек, так и руководство предприятия. При планировании карьеры работник должен учитывать то, на какой стадии деловой жизни он в данный момент находится. Различают 7 стадий деловой жизни:

- < 20 лет – обучение;
- 20-30 – включение в работу;
- 30-40 – достижение успеха;
- 40-50 – профессионализм;
- 50-60 – переоценка ценностей;
- 60-70 – мастерство;
- > 70 лет – пенсионный период.

Многообразие карьер достигается за счет различного сочетания различных моделей карьер. Выделяют 4 основные модели карьер: «трамплин»; «лестница»; «змея»; «перепутье».

Рассмотрим каждую из них.



«Трамплин»

При данной модели человек постепенно движется вверх по служебной лестнице, но после достижения высокой долж-

ности карьерный рост прекращается в связи с выходом на пенсию.

«Лестница»

Директор

Нач-к

отдела

Зам. директора

Гл. спец-лист

Нач-к цеха

Консультант

Нач-к

участка

Мастер

Пенсионер

Подобная модель развития карьеры характерна как для руководителей, так и для специалистов. Они достигают вершины в зрелом возрасте, но еще могут работать, и происходит снижение по должностям.

«Змея»- предполагает как горизонтальное, так и вертикальное перемещение:

«Перепутье»- данная модель характерна для контрактной системы работы.

Поскольку цели карьеры с возрастом меняются, необходимо пересматривать и план карьеры.

Нравственные аспекты карьеры:

1. принцип непрерывности: ни одна из достигнутых целей не может быть окончательной или служить поводом для остановки служебного роста;
2. принцип осмысленности: любое карьерное действие должно быть целесообразным, соответствовать общественным и личным установкам, уровню знаний, навыков и нравственных характеристик человека;
3. принцип соразмерности: скорость личного профессионального продвижения должна соответствовать общему движению трудового коллектива;
4. принцип маневренности: карьерный рост не должен приводить к столкновениям в профессиональном коллективе;
5. принцип экономичности: такой способ деятельности, который дает наибольший результат при наименьших потерях, вписывается в концепцию этики утилитаризма, и в рамках карьеры это звучит так: «выбор карьерной стратегии, способа реализации, моральные потери коллег должны быть соизмеримы с конечным результатом профессионального продвижения»;
6. принцип заметности: входит в противоречие с универсальной этикой, провозглашает скромность, невыделение, однако, если результатом деятельности можно гордиться, а профессиональная деятельность заслуживает признания и внимания, то необходимо делать это достоянием общественности: чем шире известность, тем больше карьерное поле, многообразнее способы достижения профессиональной цели.

Тема 7 Этика разрешения конфликтов

Этика – это наука, изучающая особенность поведения человека в обществе, включающая в себя также и нравственную часть.

Служебный этикет – это принятый порядок общения в определенной компании, по которому люди общаются внутри коллектива, с партнерами по бизнесу для получения максимальных результатов в работе. Является частью деловой этики.

В понятие служебного этикета включается сразу несколько составляющих:

этикет при устройстве на новое место работы;

правила знакомства нового сотрудника с работниками организации;

этика общения сотрудников и начальства;

отношения сотрудников между собой;
особенности разрешения конфликтов в коллективе.

Одной из главенствующих частей служебной этики является кодекс общения между руководителем и подчиненными. И здесь требования к поведению в большей части касаются не подчиненных, а начальника.

Руководитель в любой ситуации должен «держаться в руках», не унижать сотрудников, помнить о том, что каждый из них личность. Уважение внутри коллектива, несмотря на ранг, является неотъемлемой частью общения, так как это увеличивает работоспособность подчиненных.

Воспитанность также очень важна для начальника. Это связано с тем, что его сотрудники со временем перенимают метод общения руководителя и начинают общаться также. Поэтому начальник в первую очередь должен быть примером.

Не стоит начальнику нарушать и некоторые светские нормы этикета. Так, придя на работу, ему необходимо поприветствовать сотрудников, при этом работники не должны приподниматься с рабочих мест. Если руководитель достаточно молод, то он должен встретившихся сотрудников зрелого возраста и женщин приветствовать первым. Но при этом, например, при входе в кабинет руководителя, сотрудника-женщины начальник не обязан вставать.

При разговоре с подчиненными или посетителями руководитель не должен просматривать документы, которые не относятся к делу, позволять себе долгих телефонных разговоров, а также заниматься другими посторонними делами, например, пить чай, не предложив его оппоненту.

Обращаться начальник к сотрудникам должен только на «Вы».

Правило «Относитесь к подчиненному так, как бы вам хотелось, чтобы начальник относился к вам» – основное в общении сотрудников по вертикали.

Общение по горизонтали

Общение внутри коллектива также очень важно. Если в фирме нет конфликтов среди коллег, то и работоспособность такого коллектива наивысшая. Здесь в первую очередь должно отсутствовать понятие «Я», в приоритете должно быть «Мы», так как главной задачей коллектива является совместная работа на результат.

Но в то же время нельзя забывать о личностном росте и приобретении мастерства для строительства своей собственной карьеры.

В любой компании можно встретить работников с разным характером, в том числе и со сложным, довольно тяжелых в общении. Здесь главное – не выводить человека на открытый конфликт, стремиться сгладить неприятность общения вежливым отношением к такому сотруднику. Помните, что главным принципом служебного этикета в общении по горизонтали является уважительное отношение к каждому члену коллектива.

Конфликт интересов

Нередко в рабочих коллективах возникают конфликты интересов. В понятиях служебной этики это ситуации, которые затрагивают интересы сотрудников, противоречащие друг другу. Выделяют несколько вариантов таких разногласий:

Когда возможен компромисс. Здесь, в качестве примера, можно привести следующую ситуацию. Например, начальник отправляет подчиненного в командировку, который не собирался отлучаться из города по семейным обстоятельствам. Если причина у сотрудника уважительная, то начальник может уступить и отправить в командировку другого подчиненного.

Когда разрешить конфликт практически невозможно. Здесь обычно причиной конфликта становится либо ресурс, либо цель, которую невозможно поделить между конфликтующими сторонами. Например, два работника борются за вышестоящую должность.

Разрешение конфликтов интересов

Служебная этика включает в себя правила разрешения конфликтов интересов между сотрудниками компании. Идеального выхода из любой спорной ситуации, который бы устроил всех, не существует в принципе.

Существует два типовых решения конфликта интересов:

Принцип утилитаризма. Он заключается в том, что решение считается оправданным, если в результате его учтены желания большинства участников. При этом суммарная польза сопоставляется с объемом вреда, и если последний оказывается больше, то и такое решение признается неэтичным.

Принцип нравственного императива. Здесь решение не учитывает результат и не зависит от того, нанесете вы вред одному человеку или нескольким. Наносимый вред уже считается неэтичным.

Применять же на практике эти принципы весьма затруднительно, а простой метод «вычитания» вряд ли будет уместен в рабочем коллективе.

Сейчас в большинстве случаев конфликты интересов разрешаются путем расставления приоритетов. При принятии каких-либо решений приходится учитывать не только личностные интересы, но и политические, экономические, этические аспекты. Хотя многие современные руководители считают, что нормы этики в решении конфликтов не нужны, то это далеко не так. Но и ставить моральную составляющую во главу угла тоже не стоит.

Все требования нужно оценивать с разных сторон, только в этом случае вы примете правильное решение и разрешите конфликт интересов с минимальным ущербом для всех его участников.

Тема 8 Особенности межкультурной коммуникации

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 вы-

ражение 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. Произнося 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 свобод-

ному 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 незыблемого, 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.

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 ориентирует 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 плановости, систематичности, объективности, комплексности, индивидуальности.

Независимо от природы, предоставленного кейса, студентам нужно будет:

1. «Проанализировать» его: выявить, что и почему происходит, что может произойти и почему.
2. Объяснить ситуацию.
3. Оценить уже принятые меры.
4. Обсудить возможные будущие действия и сравнить их возможную эффективность.

Работая над кейсом, студенты должны продемонстрировать следующие умения:

- определение лиц, чьи интересы затрагивает проблемная ситуация и умение учитывать их различные, зачастую противоположные интересы и точки зрения;
- определение того, какая имеющаяся или доступная информация может пролить свет на ситуацию и в какой степени эта информация будет надежной;
- умение разбираться в представлениях о ситуации — своих и других членов группы, а также основных действующих лиц кейса (субъективные представления могут вести к неправильному восприятию проблемы или ограничивать возможности улучшения ситуации);
- умение работать с неоднозначностью и неопределенностью, т.к. никогда не будет полной информации;
- умение «выявить суть» проблемной ситуации так, чтобы почувствовать, понять, что действительно происходит — основные проблемы ситуации, факторы, повлиявшие на их возникновение, задействованные причинные связи и/или вероятные последствия осуществленных и возможных будущих действий;
- с учетом этого понимания — умение разработать необходимые действия;
- умение убедить всех, кого нужно в этом убедить, что выбранное направление деятельности действительно приемлемо;
- умение удостовериться, что все вовлеченные в эти действия люди активно участвуют в них и способны их выполнять.

Тема 1. Предмет, основные понятия и категории курса «Этика делового общения»

Задание 1. Упражнение «Этические нормы поведения».

Цель упражнения: выявление своих сильных и слабых сторон с точки зрения нравственности.

Ход работы: во-первых, перечислите свои сильные и слабые стороны с позиции этических норм поведения; во-вторых, попросите трех своих близких знакомых также перечислить ваши сильные и слабые стороны с позиции стороннего наблюдателя. Проанализируйте результаты самооценки и оценки со стороны, в случае необходимости, представьте рекомендации по самосовершенствованию. Подведение итогов. Представьте свои выводы по следующей схеме:

Мое мнение	1-й знакомый	2-й знакомый	3-й знакомый
Мои сильные качества			
Мои слабые стороны			

Совпала ли ваша самооценка с оценкой ваших качеств другими людьми? Сделайте выводы и, если есть необходимость, предложите пути корректировки вашего поведения

Тема 2. Профессиональная этика.

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.

Кейс-стади «Один день на заводе».

Ход работы: прочитайте текст и перечислите:

- принципы и нормы деловых отношений, которые присутствуют в данной организации;
- принципы и нормы, несоблюдение которых привело к подобной ситуации.

Рабочий день на одном из петербургских промышленных предприятий для большинства сотрудников начинается с неперемного чаепития. Чаепитие плавно перетекает в перекур. Обед начинается рано — практически сразу же за перекуром. Специалисты планового отдела, бухгалтерии, даже молодые маркетинговые аналитики начинают бегать с пирожками на тарелочках из кабинета в кабинет. Не завод, а клуб по интересам. Для них основная цель пребывания на работе — общение.

Если у кого-нибудь из сотрудников случается день рождения, то работа отдела останавливается. Тут уже не до общения с клиентами, с трех часов дня все занимаются исключительно нарезкой салатов и поздравлениями именинника.

Выращивание кактусов — хобби руководителя отдела труда и заработной платы. В этом отделе кактусы стоят на всех столах. Создается впечатление, что все сотрудники отдела посвящают себя полностью цветоводству. В отделе кадров цветов меньше — это связано с тем, что все пространство здесь занимают стеллажи картотеки. Компьютеры здесь не прижились, они стоят в углу, аккуратно накрытые от пыли салфетками.

Все это происходит на нижних этажах, где размещены различные отделы и бюро заводоуправления. В кабинетах старые, местами отваливающиеся обои, в коридорах темно и пыльно, на стенах висят доски политинформации с новостями 80-х годов. Месторасположение туалетов можно с точностью определить по запаху хлорки.

У начальников производственных цехов свой, особый, микроклимат — в кабинетах у них до сих пор висят портреты Ленина и Орджоникидзе, на совещаниях дымно и не обходится без крепкого словца. Здесь мыслят исключительно в категориях тонн и единиц выпускаемой продукции, искренне полагая, что все остальные подразделения компании существуют для того, чтобы загружать их производственные мощности. (Преднамеренно не описывается рабочий день рабочих на производстве, так как это тема для отдельной статьи).

На верхних этажах заводоуправления находится дирекция. Там светлые коридоры, ковровые дорожки, евроремонт. В приемных сидят обученные на западный манер секретари. В кабинете коммерческого директора флажки, «перпетуум-мобиле» и другие атрибуты, подчеркивающие статус владельца кабинета. Коммерческий директор говорит об управлении по целям, о всеобщем качестве и запуске проекта по внедрению автоматизированной системы управления. Все это выдает в нем выпускника программы МВА. По его мнению, компания пережила кризис и начала развиваться!

Только при подведении очередных годовых итогов выяснилось, что компания не принесла владельцам ни копейки прибыли. По всем направлениям деятельности — одни убытки, а рынок, который всегда принадлежал этой компании, занят другими производителями. (Юртайкин Е. Прошлое никогда не умирает // Top-Manager.— 2002.— май.)

Подведение итогов.

Обсудите ситуацию по поставленным вопросам, сделайте выводы о последствиях несоблюдения этических принципов и норм.

Тема 3. Взаимосвязь этики и этикета

Опрос

Невербальные средства общения.

Кинесические средства.

Просодические и экстралингвистические средства.

Такесические средства.

Проксемические средства общения.

Этика и этикет в невербальном общении.

Тема 4. Этика корпоративных отношений

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.

Эссе

Как соотносятся профессиональная этика и рыночные отношения.

Кейс-стади «Выносить ли сор из избы?»

Цель кейс-стади: анализ этичности поведения сотрудников в коммерческой организации.

Ход работы: прочитайте предложенный текст и оцените, насколько этически оправдано поведение сотрудников организации.

Двое сотрудников финансовой организации «Империал» проработали в ней более семи лет, успешно выполняя задачи руководства и осуществляя собственную служебную карьеру. Им становится известно о серьезных финансовых махинациях, которые совершаются людьми, входящими в руководство организации. Свои подозрения они подкрепляют фактическим материалом, собранным ими в процессе собственных наблюдений. Не ставя в известность других коллег и руководителя своей организации, добытые документы сотрудники отправляют в ведущие средства массовой информации. Опубликованный материал становится причиной возникновения крупного скандала в финансовой сфере, получившего общественный резонанс, а авторитету уважаемой ранее организации нанесен серьезный удар. Ее акции на финансовом рынке упали, ущерб составил пять миллионов

рублей. (Жданов В. Г. Алкогольный террор в России // АнтиВИНАП: спец. выпуск / подгот. Кировским отделением «Союза борьбы за народную трезвость.— Новосибирск: Советская Сибирь.)

Обсудите ситуацию по следующим вопросам:

– Насколько справедлив с точки зрения этики деловых отношений подобный поступок сотрудников?

– Как поступит руководство «Империи» с этими двумя сотрудниками после расследования утечки информации?

– Как бы поступили вы на месте данных сотрудников?

Кейс-стади «Моя работа».

Цель кейс-стади: выявление аспектов управленческой этики, влияющих на формирование морально-психологического климата в коллективе.

Ход работы: в группах по пять-шесть человек ознакомьтесь с ситуацией и выполните задания. Проанализируйте ситуацию с точки зрения соблюдения деловых отношений.

Нина Ивановна, инженер по автоматизированным системам управления производством 2 категории, проработав более 2 лет в отделе АСУ предприятия, решила уволиться. В кадровой службе предприятия ей сообщили, что есть вакантная должность инженера по автоматизированным системам управления производством на соседнем предприятии и порекомендовали встретиться с Борисом Николаевичем — директором информационно-вычислительного центра, который к ним обращался.

При встрече с директором Нина Ивановна откровенно рассказала о причинах, побуждающих ее к увольнению, и поделилась своими представлениями о направлениях развития работы отделов АСУ и информационных центров. Директор по многим вопросам с ней согласился и пригласил работать инженером по автоматизированным системам управления производством 1 категории, пообещав создать по возможности условия для реализации ее инициатив.

Однако через полгода она рассказывала о своей новой работе:

«Всегда знала и другим говорила, что от одних проблем уйдешь — к другим придешь. Это сразу и проявилось на новом месте. За всю первую неделю работы директор, с которым я ранее вела переговоры о переходе, не сказал мне ни «здравствуй», ни «до свидания». Как я себя должна себя чувствовать при этом? Человеком, которого ждали и возлагали на него большие надежды, или просто прохожим?.. У руководства не было ни малейшего желания помочь мне скорее адаптироваться, освоиться, войти в трудовой коллектив... Я с первых же дней почувствовала неприязненное отношение к себе со стороны начальницы отдела, в отдел которой меня приняли на должность инженера и сразу поручили руководить работой трех специалистов отдела: инженера по защите информации, инженера-программиста, техника вычислительного центра. При этом меня никому даже толком не представили. В своей группе я должна была сама нащупывать контакты, что было очень трудно: здесь для меня было все новое. Никто не передал мне дела, а их оказалось очень много. Я попала в положение человека, брошенного в воду: выплывай сам, как можешь. Но самое неприятное — это демонстративно игнорирующее поведение начальницы по отношению ко мне, причем почти во всем. Например, к моим подчиненным обращается напрямую, будто меня нет. Планы отдела составила для каждого персонально, не посоветовавшись со мною как с руководителем группы. Ходили коллективом в театр — меня будто нет. Хотя специалисты, с которыми я работаю, быстро признали мою высокую квалификацию, и у нас уже стали складываться хорошие товарищеские и служебные отношения. Может перебить меня тогда, когда я разговариваю с людьми и мы что-то обсуждаем. Со мной если и разговаривает, то старается упрекнуть в чем-то, выговорить за что-то...

Мне кажется, я стала понимать одну из причин такого ее поведения: у нее разногласия с директором — Главкомандующим, как его называют сотрудники. Он, видимо, сильно ущемляет ее полномочия, в чем-то справедливо одергивает. К тому же он принимал меня на работу без ее ведома. Положение усугубляется еще и тем, что мне к ней просто не хочется подходить, поэтому я обращаюсь к Главкомандующему, а когда он разговаривает со мной, начальница выходит из себя, вся кипит...»

<...>

И вот прошло два года. Нина Ивановна пишет: «Я стала задумываться о том, что такое любимая работа? Как понимать фразу: «Ищите удовлетворенность в труде?» Ведь я специалист со стажем (16 лет!), а занимаюсь не своим делом. Но есть люди, которые говорят: «Я люблю свою работу, а потому и терплю начальницу». Но ведь это терпение расшатывает нервы... А может быть, отношения в трудовом коллективе волнуют слабых людей? Ведь иногда «психологический фактор» воспринимается руководителем как отговорка, как нежелание работать по его указке. А я вот в последнее время и не помню, когда смеялась по-настоящему. Зато стала раздражительной, главным образом из-за отсутствия понимания. Главкомандующий не хочет слушать ни о чем, кроме работы. Зная мое серьезное отношение к самостоятельному обучению по проблемам информационных технологий и менеджмента, он насмешливо и пренебрежительно говорит: «Слишком много увлечений. Надо бы поубавить». А вот вчера встретил меня в коридоре и спрашивает: «Ну, как дела, профессор?..».

Поручили мне разработать предложения по освоению сотрудниками административного аппарата предприятия современной информационной базы данных. Я организовала опрос более 100 руководителей и специалистов, выявила трудности, которые они испытывают при работе с базой данных, и составила программу внедрения. Разработанная программа уже более месяца лежит у Главкомандующего, а начальница отдела откровенно посмеивается.

... Я размышляю над тем, почему люди терпят ее унижающие достоинство выпады? И я тоже терплю... Ведь она подавляет не эрудицией, не умом, а грубостью. Однажды она в пылу гнева швырнула коробку дискет в лицо двум специалистам. А среди них был всеми уважаемый человек... И она никогда не извиняется за такие «срывы»... Я успокаиваю себя тем, что надо быть выше, но это слабое утешение.

Я вот все думаю — типичный это случай или исключение? Не попадала я еще никогда в такую «антиразумную» ситуацию. Да и не заслуживаю такого отношения к себе. Ведь руководитель должен бы, да и обязан, сделать все, чтобы сотрудник реализовал свою квалификацию и приносил пользу отделу и организации в целом. (Хлевецкая Л. П. Сборник конкретных ситуаций. Руководство персоналом: учеб.-метод. пособие.— Новосибирск: НИЭП и П, 2001.— С. 12–15.)

Обсудите ситуацию в группе по следующей схеме:

— Охарактеризуйте факторы, повлиявшие на моральнопсихологический климат в отделе. Анализ силы воздействия факторов оформите в виде таблицы:

Фактор	Признак проявления	Степень влияния		
		Сильно влияет	Влияет в некоторой степени	Почти не влияет

— Какие методы управления персоналом практикуют руководители организации? Насколько данные методы управления способствуют эффективной работе подразделения?

— Разработайте рекомендации руководителю и сотрудникам по улучшению морально-психологического климата в подразделении.

Тема 5. Корпоративная этика руководителя

Опрос

Критерии эффективной критики подчиненного.

Основные моральные качества руководителя.

Нравственные качества личности подчиненного.

Этика управления.

Основные правила поведения руководителя

Задание 1. Ролевая игра «Управленческая этика».

Цель игры: формирование навыков применения управленческой этики в конкретной ситуации.

Ход работы: в подгруппах по пять-шесть человек проанализируйте по две из предложенных ситуаций (по назначению преподавателя) и проиграйте каждую из них.

Ситуация 1. В приемной директора три посетителя пожилого возраста уже достаточно долго ждут разрешения войти. На часах 18.00. Директор очень занят, постоянно приходит и уходит. Еще через 20 минут приезжает руководитель другого производственного объединения и заходит в кабинет. Через 30 минут директор выходит объясниться с посетителями. Самый пожилой указывает на табличку «Прием по личным вопросам с 17.30 до 18.30».

Как вы поступите на месте директора?

Ситуация 2. На участке допущен брак. Никто не признавался в его совершении. Мастер заявил, что если к концу смены не будет установлен виновник, то весь участок лишится премии. Перед окончанием смены один из рабочих признал свою вину и был наказан соответствующим распоряжением.

Однако через два дня к мастеру пришел другой рабочий и заявил, что брак допустил в тот день именно он.

Какие действия вы предприняли бы на месте мастера?

Ситуация 3. Инженер Лапин с интересом ознакомился с оказавшейся у него памяткой «Правила организации взаимоотношений руководителя с подчиненными». Он был уверен, что это будет полезно прочесть и иметь под рукой главному инженеру треста, и попросил его секретаря Нину П. положить памятку под стекло на стол главному инженеру. Каково же было удивление и возмущение Лапина, когда он узнал, что главный инженер демонстративно выбросил эту памятку, сделав замечание секретарше, и резко высказался по отношению к Лапину: «Молод еще учить меня».

Как вы поступите на месте Лапина?

Ситуация 4. Вы принимаете работников по личному вопросу. К вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтера. С каждым его приходом вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у вас время, задерживает других посетителей.

Что бы вы предприняли на месте руководителя?

Ситуация 5. К вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и квалифицированного специалиста.

Как бы вы отреагировали на просьбу рабочего?

Ситуация 6. Вас назначили начальником отстающего участка. Вы изучили сложившуюся здесь обстановку и решили провести собрание. Надо подготовиться к выступлению перед ним.

Как бы вы построили свое выступление?

Ситуация 7. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны вам. Он хвалит ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т. д. При этом приводятся конкретные примеры.

Как вы среагируете на это выступление в своем заключительном слове?

Ситуация 8. Вы проводите производственное совещание. Один из присутствующих, инженер Костин, резко высказался против вашего предложения, мотивируя свою точку зрения заботой об интересах коллектива. В душе вы не уважаете этого человека, считаете его обыкновенным «критиканом», плохим работником.

Как вы отреагируете на выступление инженера Костина?

Проиграйте подгруппой свои ситуации. Проведите общегрупповое обсуждение по следующим вопросам:

- Насколько действенно решение, предложенное каждой подгруппой?
- Насколько этично предложенное решение?
- Каковы достоинства предложенного решения?
- Какие допущены ошибки в предложенном решении?

Тема 6. Этика служебной карьеры

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 7. Этика разрешения конфликтов

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 8. Особенности межкультурной коммуникации

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.

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-ий 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.

Критерии оценивания устного опроса:

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, показывать его умение применять определения, правила в конкретных случаях.

Критерии оценивания:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания изученного;
- 3) языковое оформление ответа.

Оценка «отлично» ставится, если студент полно излагает материал (отвечает на вопрос), дает правильное определение основных понятий; обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только из учебника, но и самостоятельно составленные; излагает материал последовательно и правильно с точки зрения норм литературного языка.

Оценка «хорошо» ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки, которые сам же исправляет, и 1–2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого.

Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении излагаемого.

Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент обнаруживает незнание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал. Оценка «2» отмечает такие недостатки в подготовке, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.

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

Этика делового общения: Сборник учебно-методических материалов для направления подготовки 38.03.06 «Торговое дело». - Благовещенск: Амурский гос. ун-т, 2017. - 34 с.

Усл. печ. л.