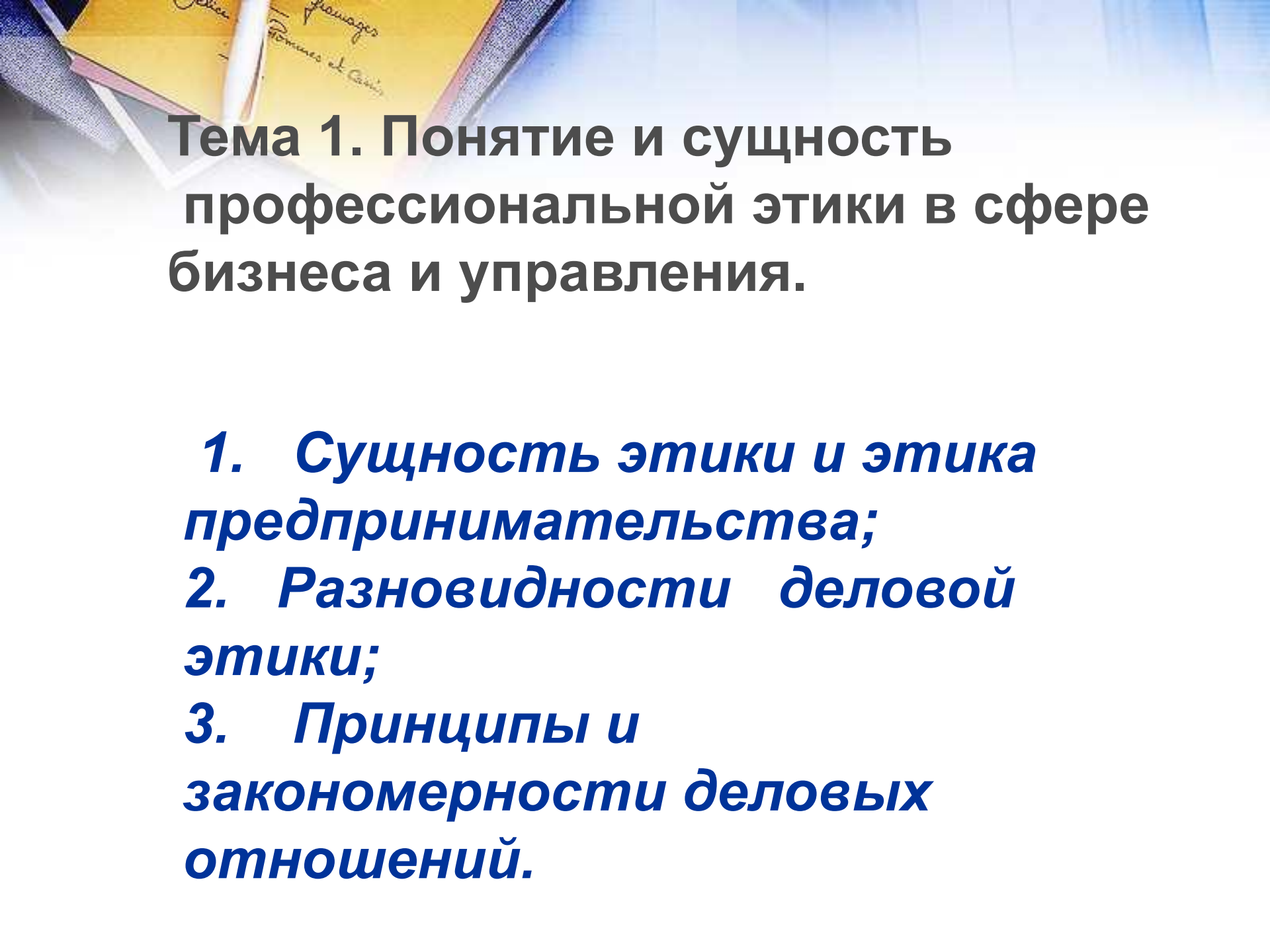




Профессиональная этика

Арикова Любовь Николаевна

The background of the slide features a stack of papers and a pen. The top paper is yellow and has handwritten text in French: "Service", "Messagers", and "Messieurs et C^{ie}". A white pen is resting on the papers. The overall background is a light blue gradient.

Тема 1. Понятие и сущность профессиональной этики в сфере бизнеса и управления.

- 1. Сущность этики и этика предпринимательства;***
- 2. Разновидности деловой этики;***
- 3. Принципы и закономерности деловых отношений.***



Этика (от греч. *ethos* — привычка, нрав) — философская наука

Объектом изучения этики является мораль и нравственность, которые регулируют поведение человека во всех сферах общественной жизни — в труде, в быту, в науке, в семейных, личных, международных отношениях.



Этика — не только философская наука, но и важнейший ресурс эффективного управления. Этику можно рассматривать **как систему** социально одобряемых норм, правил поведения, направленных на регулирование человеческих взаимоотношений, выживание и развитие социума.

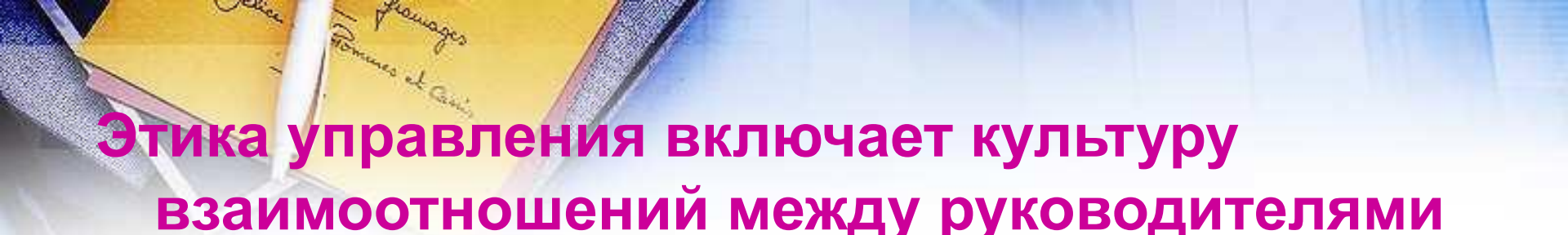


- **Этика предпринимательства** служила объектом изучения издавна. Бизнес трактовался как одна из сфер человеческой деятельности и во все времена внимание уделялось этическим устоям, на которых предприниматель базирует свое дело.




Этика управления — это:

- культура управления людьми в организации, обеспечивающая возможность достижения корпоративных целей, на основе уважения человеческого достоинства и содействия общественному благу;
- технологичные этические знания, фиксируемые в программах, проектах, этических кодексах, нормах, эталонах, стандартах, экспертных заключениях, этических комитетах и других видах практической деятельности, основанных на моральном выборе решений и поступков.



Этика управления включает культуру взаимоотношений между руководителями и подчиненными, базирующуюся на:

- принципах честности,
- справедливости,
- ответственности,
- долге,
- уважении достоинства,
- корпоративной и человеческой солидарности,
- лояльности и порядочности.



В основу современной этики менеджмента входят 3 основных положения

- Создание материальных ценностей рассматривается как важный процесс развития;
- Вся прибыль (а также другие доходы производства) – результат достижения поставленных целей, являющихся общественно значимыми;
- При разрешении проблем, которые возникают между людьми в деловом мире, на первом месте стоят межличностные отношения, и только потом производство продукции.



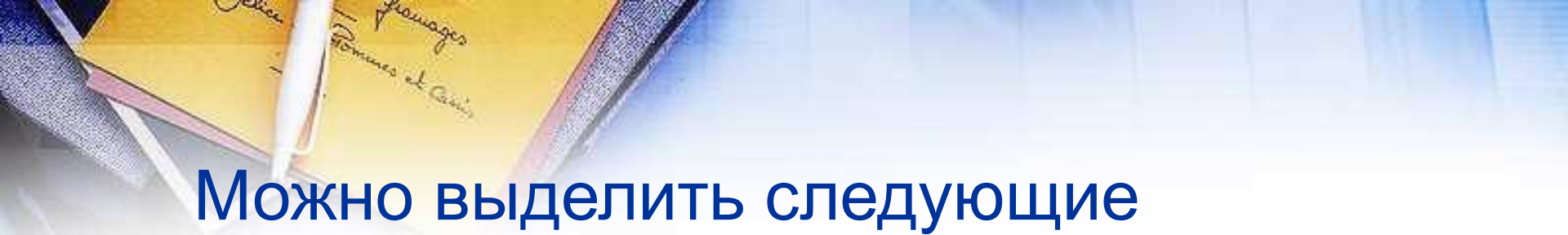
В отличие от кодексов юридических норм этика основывается на **культуре, общественном мнении, традициях и привычках**. Нормы этики выражаются в общих фиксированных представлениях (заповедях, принципах) о том, как должны поступать.

Этика – это принципы, отделяющие правильное поведение от неправильного.

A decorative image in the top-left corner showing a stack of notebooks and a pen. The top notebook is yellow with handwritten text in French: "Service", "Messieurs et Mesdames", and "Messieurs et Mesdames".

2в. *Разновидности деловой этики.*

- **Элементами деловой этики являются категории, отражающие сущность, формирование и развитие этики деловых отношений.**



Можно выделить следующие основные элементы:

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

A stack of books and a pen on a desk. The top book is yellow and has handwritten text in French: "L'Ética", "Moralités et Cécilia", and "Moralités". A white pen is resting on the books. The background is a light blue gradient.

Правила поведения

- Это нравственные предписания, установленный порядок поступков человека, как в постоянных, так и в изменяющихся условиях. Иногда нравственные правила могут приходиться в противоречие с экономической выгодой. У этичного предпринимателя проблемы решаются в пользу нравственного выбора.



Принципы делового общения

- Это основные нравственные положения, определяющие характер профессиональной деятельности. Соблюдение принципов делового общения является признаком организации с хорошей репутацией.



Закономерности межличностных отношений.

- Это связь и взаимозависимость явлений и процессов, возникающих во время деловых контактов.
- Закономерности межличностных отношений являются объективной основой для формирования делового общения.
- Например, одним из важнейших законов межличностного общения является установление доверительного контакта с собеседником. Оно является необходимым условием успешного диалога.



Личные и трудовые права сотрудника.

- Являются необходимым условием, компонентом морального кодекса организации, отражающим основные принципы существования организации. Например, право на оплату труда, на личную неприкосновенность, уважение человеческого достоинства, чести и репутации, свободное развитие личности и др.



Стиль руководителя

- Это совокупность приемов и методов управления, присущих определенному типу руководителя (авторитарный, демократический, либеральный). Как элемент деловой этики, стиль руководства соотносится с определениями нравственности, правилами поведения и принципами взаимоотношения с сотрудниками, партнерами.




Культура управления.

- Она, как технология управленческой деятельности, тесно соприкасается с этикой деловых отношений в области гуманитарных решений в производственно – деловой сфере.



Деловая философия.

- Это система внутренних принципов и убеждений предпринимателя, в соответствии с которыми он осуществляет свою профессиональную деятельность.

A stack of books and a pen on a desk. The top book is yellow with handwritten text in French: "J'ai vu", "Monsieur", "Monsieur et Cécile". A white pen is resting on the books. The background is a light blue gradient.


Служебные взаимоотношения.

- Совокупность моральных и административных правил, обуславливающих характер взаимоотношений руководителя и подчиненного, сотрудников и партнеров. То есть этика деловых отношений обусловила появление нравственных основ служебной субординации и морали делового партнерства.


A stack of books and a pen on a desk. The top book is yellow with handwritten text in French: "Service", "Fournitures et Coûts", and "Fournitures". A white pen is resting on the books. The background is a blurred blue and white pattern.

Разрешение конфликтов.

- Большое значение имеет технология разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе хозяйственной деятельности.





Как сложная система, деловая этика включает в себя еще ряд подсистем, соотносящихся во-первых, со специализацией человеческой деятельности, во вторых, с важнейшими социальными институтами.




Выделяют следующие разновидности этики:

- *Социальная этика.* Это система моральных принципов, определяющих общественные связи и взаимоотношения. Особенность социальной этики в том, что принципы этики выступают как регуляторы социального поведения человека.
- *Государственная этика.* Совокупность этических правил и норм, характеризующих стиль поведения государственных служащих как внутри страны, так и за ее пределами.

- 
- **Профессиональная этика.** Совокупность правил и норм, регулирующих взаимоотношения участников трудового процесса. Она подразумевает, прежде всего, соблюдение моральных принципов при производстве продукции, оказании услуг или в других отраслях народного хозяйства.
 - **Управленческая этика.** Система нравственных требований, предъявляемых руководителю предприятия, либо одному из его подразделений, со стороны подчиненных, партнеров, других руководителей.

- 
- ***Коммерческая этика.*** Совокупность нравственно – деловых правил, регулирующих отношение сторон в торговле, коммерции, бытовом обслуживании.

- 
- ***Деловая этика разных культур.*** Уникальная для каждой страны система морально-деловых принципов, сложившихся в результате взаимодействия общемировых и национальных правил ведения бизнеса (например американская деловая этика, японская, российская, молдавская)
 - ***Деловая риторика.*** Один из разделов общей риторики, отражающий умения и навыки речевого общения в сфере деловых отношений. Она включает в себя умения, навыки, приемы и техники речи, публичного выступления, критики и самокритики, манипуляции в общении.



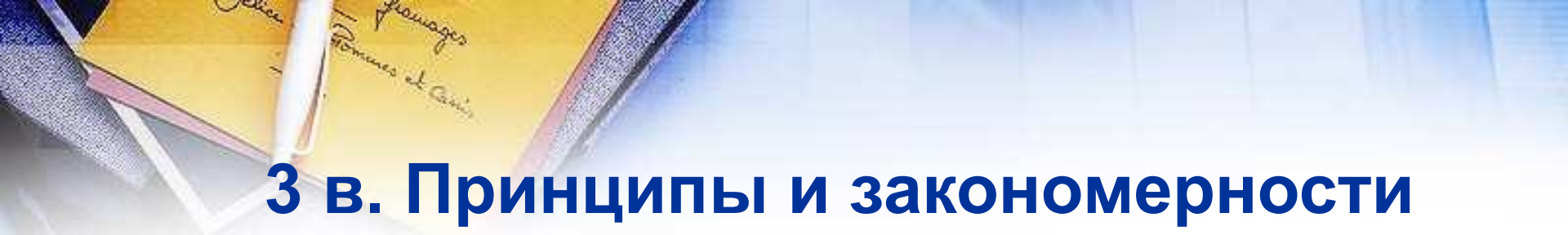
- ***Этика дистанционного общения.***

Деловое взаимодействие посредством каких либо средств связи (телефон, факс, интернет).

- ***Этика коммуникации.*** Способ общения и передачи информации от человека к человеку в виде устных или письменных сообщений, языка телодвижений и жестов, параметров речи.



- ***Дипломатический этикет.*** Совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых дипломатическим корпусом и персоналом.
- ***Светский этикет.*** Общепризнанная манера поведения и правила учтивости, принятые в обществе. (приветствие, знакомство и др.)



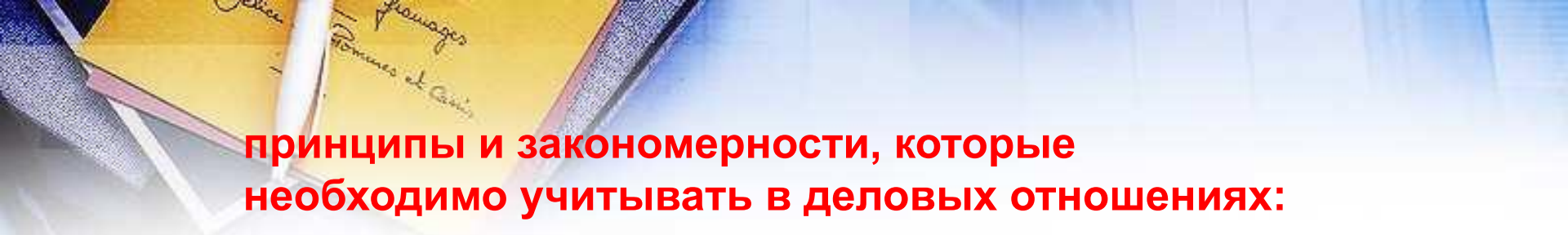
3 в. Принципы и закономерности деловых отношений

- Современная этика деловых отношений имеет собственную традицию, отражающую сложный длительный процесс своего развития.
- Грамотная этика влияет на успешный бизнес и подразумевает ряд необходимых условий формирования деловой морали.
- К условиям формирования деловой морали относят экономические и политические свободы, высокий уровень правового сознания, сильную исполнительную власть, стабильность законодательной системы, национальные культурные традиции и др.




принципы и закономерности, которые необходимо учитывать в деловых отношениях:

- **Здравый смысл.** Нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу. Здравый смысл подсказывает, что деловой этикет должен быть направлен на поддержание порядка, организованности.
- **Свобода.** Нормы и правила деловой этики не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободному волеизъявлению. Свобода предполагает терпимое отношение к проявлению национальных особенностей (традиций). Но она ограничена здравым смыслом.
- **Этичность.** Весь комплекс норм, требований, составляющих деловую этику, ориентирован своей сутью на добро. Этика предпринимательства направлена на то, чтобы окружить бизнес множеством этических фильтров, не допускающих аморальное поведение и поступки людей за рамками деловых отношений..




принципы и закономерности, которые необходимо учитывать в деловых отношениях:

- **Удобство.** Нормы и правила не должны сковывать людей, мешая тем самым деловым отношениям и тормозя развитие экономики. Удобным для делового человека должно быть все, начиная от планировки служебного помещения, до размещения оборудования в нем; от деловой одежды, до правил проведения презентации.
- **Целесообразность.** Каждое правило деловой этики должно служить определенным целям (при проведении переговоров, презентаций и др.)
- **Экономичность.** Этика деловых отношений не должна обходиться слишком дорого, так как это может вычитаться из прибыли фирмы или из заработной платы отдельных работников.
- **Непринужденность.** Правила и нормы деловых отношений должны быть таковы, чтобы их соблюдение не превращалось в нечто навязчивое. Они должны быть естественны и исполняться с легкостью.
- **Эффективность.** Правила и нормы деловых отношений должны вести к повышению эффективности. Например к сокращению количества конфликтов в коллективе



10 принципов делового поведения

- **Никогда не делать того, что не входит в твои долгосрочные интересы, или в интересы твоей компании;**
- **Никогда не делать того, о чем нельзя будет потом сказать;**
- **Никогда не делай того, что не будет способствовать развитию взаимопомощи и поддержки в коллективе;**
- **Никогда не нарушать закон, т.к. закон- это основные моральные нормы современного общества;**
- **Никогда не делать того, что будет вредно для общества, в котором ты живешь;**
- **Никогда не делать того, что сам никогда не посоветуешь;**
- **Никогда не делать того, что может ограничить права и свободы другого;**
- **Никогда не делай того, что может повредить слабым;**
- **Никогда не делай того, что может препятствовать саморазвитию и самореализации другого человека;**
- **Всегда поступать так, чтобы увеличить прибыль предприятия, не выходя за рамки закона.**



Критерии выбора модели поведения

Первый критерий:

соответствие этой схемы закону и порядку

Второй критерий:

нравственность (честность, справедливость, совесть)

Третий критерий:

оценка ситуации - это важнейшее условие оптимизации схемы поведения

Четвертый критерий:

цель, которую ставит перед собой человек



Пятый критерий:

использование определенной модели поведения

Шестой критерий:

выделение и конкретизация собственных возможностей

.

Запрещено!

использование информации
полученной в доверительной
беседе

противоправное
поведение ради
интересов фирмы

ВЫМОГАТЕЛЬСТВО

ВЗЯТКИ

конфликт на почве
столкновения
интересов

**К вариантам
поведения,
обычно
запрещаемым
этическими
нормативами
относятся:**

выплата
соучастнику части
незаконно
полученных денег

раскрытие
секретов
компании

нарушение закона
в целом

незаконные выплаты
политическим организациям

мошенничество




Формула успеха
предпринимателей

профессионализм
+ порядочность
преуспевание

Основной постулат этики
каждой уважающей себя
КОМПАНИИ



**ПРИБЫЛЬ ПРЕВЫШЕ ВСЕГО,
НО ЧЕСТЬ ПРЕВЫШЕ ПРИБЫЛИ**

A stack of books and a pen on a desk. The top book is yellow with handwritten text in French: "J'ai", "Monsieur", "Madame et Citoyen". A white pen is resting on the books. The background is a light blue gradient.

Понятие и сущность делового этикета

Более частным понятием является этикет.

Этикет (от фр. ярлык, этикетка) – совокупность правил поведения, регулирующих внешние проявления человеческих взаимоотношений (обхождение с окружающими, формы обращения и приветствий, поведение в общественных местах, манеры и одежда).



Этикет для типичных случаев предлагает широкий выбор правил и рекомендаций культурного поведения. Но он требует использования их со строгим учетом особенностей конкретного общения в данной конкретной ситуации, в официальной или неофициальной обстановке оно происходит, на чьей территории, каков служебный статус и общественный престиж его участников, их возраст, пол, культурно-образовательный уровень, каковы особенности национальной и региональной психологии, наконец, какова степень знакомства партнеров между собой.



В настоящее время происходит демократизация этикета.

Деловой этикет здесь значительно упрощается, становится несравненно более свободным и естественным, приобретает смысл повседневного, благожелательного и уважительного отношения ко всем людям, безотносительно к их должности и общественному положению.



Сфера деятельности менеджера – организация, трудовой коллектив.

Но организация – это не просто некоторое множество отделов, департаментов или управлений.

Это сложнейшая система взаимоотношений, в которой должны действовать свои правила.

Конечно, взаимоотношения менеджера и работников регулируются различного рода законами (например, Трудовым кодексом Республики Молдова), другими документами (например, должностной инструкцией).

Но кроме законов (и, наверное, даже в равной степени) взаимоотношения людей между собой регулируются неписаными законами, правилами делового этикета.



ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

- ДИПЛОМАТИЧЕСКИЙ ЭТИКЕТ;
- ВОИНСКИЙ ЭТИКЕТ;
- ОБЩЕГРАЖДАНСКИЙ ЭТИКЕТ
- ПРИДВОРНЫЙ ЭТИКЕТ
- ЭТИКЕТ В ОДЕЖДЕ
- ЭТИКЕТ ЗА СТОЛОМ



Предлагаем проверочный лист, который может помочь при столкновении с этическими дилеммами:

Как поступать в ситуациях морального выбора?

Шаг 1. Распознать и прояснить дилемму.

Шаг 2. Получить все возможные факты.

Шаг 3. Перечислить все ваши варианты выбора.

Шаг 4. Проверить каждый вариант, задавая три вопроса:

- “Это законно?”
- “Это правильно?”
- “Это полезно?”



Шаг 5. Принятие решения.

Шаг 6. Дважды проверить решение, задавая два вопроса:

- “Как я себя буду чувствовать, если моя семья узнает о моем решении?”
- “Как я себя буду чувствовать, если о моем решении сообщат в местной печати?”

Шаг 7. Предпринять действие.



Спасибо за внимание!