

**ФГБОУ ВО Орловский ГАУ
Экономический факультет
Кафедра Экономики и менеджмента в АПК**

Этика деятельности руководителя. Правила этики менеджера.

доктор эконом. наук

Савкин Владимир Иванович

ПЛАН

ЭТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ.

ПРАВИЛА ЭТИКИ МЕНЕДЖЕРА.

КАК ИЗВЕСТНО, ДЕЛОВОЕ
ОБЩЕНИЕ НАЧИНАЕТСЯ С
ПРИВЕТСТВИЯ. ТАК, ПЕРВОЕ, ЧТО
МЫ ГОВОРИМ, ЯВИВШИСЬ НА
РАБОТУ, ЭТО, КОНЕЧНО,
"ЗДРАВСТВУЙТЕ".

Здороваться необходимо независимо от того, в каких отношениях находятся люди, симпатизируют они друг другу или нет.

**ИТАК, ПЕРВОЕ
ПРАВИЛО: ПРИДЯ НА
РАБОТУ,
ПРИВЕТСТВУЙТЕ
СВОИХ КОЛЛЕГ.**



Дайте им понять, что вы рады начать с ними новый рабочий день, что они могут рассчитывать на вашу помощь и поддержку.

Невыдержанность одного лишь
руководителя причиняет
неприятности многим сотрудникам.

Наоборот, сильным стимулятором
хорошего настроения подчиненных
оказываются улыбка и утреннее
приветствие руководителя.

**ОТСЮДА ПРАВИЛО
ВТОРОЕ: НАУЧИТЕСЬ
УПРАВЛЯТЬ СВОИМ
ПОВЕДЕНИЕМ В ЛЮБЫХ
УСЛОВИЯХ.**

Будьте приветливыми, вежливыми.
Улыбайтесь людям. Стремитесь
поддерживать хорошее настроение и
у себя, и у окружающих.

БУДЬТЕ ЛЮБЕЗНЫ,
ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНЫ И ПРИВЕТЛИВЫ
КАК БЫ НА ВАС И НА ВАШУ ФИРМУ НЕ
НАСЕДАЛИ.

Кому нравится работать с
людьми брюзгливыми,
подозрительными, капризными и
грубыми?

ФИРМА ДОЛЖНА ПРОИЗВОДИТЬ НА ЛЮДЕЙ ПРИЯТНОЕ ВПЕЧАТЛЕНИЕ

Вежливость, приветливость, доброжелательность в равной степени нужны вам на всех уровнях – при общении с работниками руководящего звена, с вашими подчиненными, вышестоящими лицами, клиентами, покупателями, как бы вызывающе они порой себя ни держали.

МЕЖДУ "ТЫ" И "ВЫ".

О менеджере, обращающемся ко всем на "ты", обычно говорят как о "своем человеке", простом и доступном.

Но надо знать, что **не всем такая манера нравится**. Есть немало людей, кому она кажется проявлением невоспитанности. Конечно, манера общения между коллегами зависит от состояния межличностных отношений.

Если эти отношения доброжелательные или дружеские, то обращение друг к другу на "ты" вполне уместно. Однако при обращении на "ты" нужно быть столь же вежливым, что и при обращении на "вы".

Если начальник обращается к одним подчиненным на "ТЫ", а к другим – на "ВЫ", то возникает впечатление, что у него есть приближенные.

Бывает и другой вариант: начальник пренебрежительно обращается к одним на "ТЫ", а к другим – уважительно на "ВЫ". В обоих случаях последствия отрицательны.

Не годится и одинаковое обращение ко всем на **"ТЫ"**, которое ведет к снижению требовательности, панибратству.

Местоимение **"ВЫ"** является не только выражением культуры общения, но и способом поддержания служебной дистанции.

ПРАВИЛО ТРЕТЬЕ:

ОБРАЩЕНИЕ К ПОДЧИНЕННЫМ НА "ВЫ" – НЕОБХОДИМЫЙ ИНСТРУМЕНТ ПОДДЕРЖАНИЯ НОРМАЛЬНЫХ СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЙ И ТРУДОВОЙ ДИСЦИПЛИНЫ.

Приказ и просьба – правило четвертое.

На практике менеджеры дают указания своим подчиненным в основном в двух формах: приказ и просьба.

**ОДНАКО ЭТИ ФОРМЫ ИСПОЛЬЗУЮТСЯ
НЕ ВСЕГДА В СООТВЕТСТВИИ С
СИТУАЦИЕЙ.**

**ТАМ, ГДЕ ПРИКАЗ НЕОБХОДИМ, ИНОГДА
ЗВУЧИТ ПРОСИТЕЛЬНЫЙ ТОН.**

**А ГДЕ МОЖНО ОБОЙТИСЬ ВЕЖЛИВОЙ
ПРОСЬБОЙ, РАЗДАЕТСЯ ПРИКАЗ, ДА ЕЩЕ
С УГРОЗОЙ НАКАЗАНИЯ.**

Конечно, приказная форма необходима в экстремальных условиях: угроза срыва выполнения важного задания, нарушение правил техники безопасности и т. д.

Подчиненные со временем перестают реагировать на угрожающий тон, и эффективность указаний снижается.

**Какие же формы уместны в
повседневных рабочих условиях?**

**Приказ необходим при даче поручений,
входящих в круг прямых
обязанностей подчиненного.**

**Но тон всегда и непременно должен быть
вежливым.**

Поручения, не входящие в круг обязанностей данного подчиненного, следует давать в форме **просьбы**.

Помните, что подчиненные лучше воспринимают поручения в форме просьбы, чем приказа, особенно женщины.

**ПРАВИЛО ПЯТОЕ:
БЛАГОДАРИТЕ, НО И
ВЗЫЩИТЕ.**

Надо чаще и умело пользоваться мерами поощрения.

Будьте внимательны к своим подчиненным, замечайте каждый их успех в работе и поощряйте за это.

Простое "спасибо", высказанное вовремя, может оказаться не менее эффективным, чем денежная премия.



При этом помните правила:

"Поругал – проиграл, похвалил – выиграл" и "Хвалить прилюдно, ругать – наедине".

То есть, если возникла необходимость наказать кого-то за служебные упущения, будьте справедливы и тактичны.

При выборе форм выражения и меры наказания учитывайте возраст, пол и темперамент работника

**ПРАВИЛО ШЕСТОЕ: СВОЮ
ТОЧКУ ЗРЕНИЯ ВЫ МОЖЕТЕ
ОТСТАИВАТЬ ДО ПРИНЯТИЯ
РЕШЕНИЯ.**

Делайте все от вас зависящее, чтобы убедить других в своей правоте.

Но если решение принято, рассматривайте его как свое собственное.

Ни в коем случае не дайте понять, что оно (а вы именно так и думаете) абсурдно, ошибочно, что лично вы решительно против.

Это не этично: отношение "мы" и "они" наносит ущерб компании тем, что провоцирует рост недовольства и нестабильности. Так какой же смысл выигрывать битву, если в итоге проигрываешь войну?

ПРАВИЛО СЕДЬМОЕ: СОЗДАВАЙТЕ НАСТРОЙ НА УСПЕХ.

Заражая своей верой в успех своих подчиненных и компаньонов, вы создаете **спокойную уверенность в успехе** вашей фирмы у клиентов, которых вы обслуживаете. Заражайте людей своей энергией, вместо того чтобы заражать их своей нервозностью.

Старайтесь создавать вокруг себя **оживленную, полную оптимизма атмосферу.**

Вместе с тем следует помнить, что оптимизм должен базироваться на чем-то реальном.

Именно сочетание реализма и оптимизма является ключом к достижению рекордных объемов деятельности.

**ПРАВИЛО ВОСЬМОЕ: ДЕЛАЙТЕ
ВСЕ ВОВРЕМЯ, БУДЬТЕ
ПУНКТУАЛЬНЫ, НАЗНАЧЕННЫЕ
ВСТРЕЧИ ВНОСИТЕ В СВОЙ
РАБОЧИЙ КАЛЕНДАРЬ.**

Этикет предписывает **соблюдение пунктуальности** в приходе, уходе, выполнении регламента встреч, совещаний, переговоров, выступлений, телефонных звонков.

Опоздания не только мешают работе, но и являются первым признаком того, что на человека **нельзя положиться**.

Принцип "**вовремя**" распространяется также на отчеты и любые другие поручаемые вам задания.

Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, советуют накидывать лишних 25% на тот срок, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения данной работы, тогда наверняка уложитесь в отведенное время.

Восьмое правило

В приемную рекомендуется приходить за **10** минут до назначенного времени, чтобы успеть привести себя в порядок, учитывая возможную разницу в показаниях часов, а также то, что посетитель может быть приглашен в кабинет на несколько минут ранее назначенного срока (до **5** минут).

Для встречи на нейтральной территории рекомендуется прибывать за **5** минут до назначенного времени.

**ПРАВИЛО ДЕВЯТОЕ: МЕНЕДЖЕР,
КАК И ЛЮБОЙ РАБОТНИК ФИРМЫ,
ОБЯЗАН ХРАНИТЬ СЕКРЕТЫ
ФИРМЫ.**

Девятое правило

Все секреты компании вы должны держать при себе.

В большинстве компаний самого разного профиля кодекс поведения однозначно предписывает не разглашать конфиденциальных сведений о деятельности компании.

Не критикуйте фирму, особенно при посторонних.

Кроме того, никогда никому **не пересказывайте** того, что вам приходится иногда услышать от сослуживца, руководителя или подчиненного об их личной жизни.

Если вам приходится иметь дело с большим количеством бумаг, старайтесь, чтобы они не попадали в поле зрения посетителя.

Документы, доверенные вам лично, и номера телефонов храните так, чтобы их не смог случайно прочитать ни коллега, ни

**ПРАВИЛО ДЕСЯТОЕ:
ГОВОРИТЕ И ПИШИТЕ
ХОРОШИМ ЯЗЫКОМ.**

Десятое правило

Тот, кто умеет четко выразить свою мысль, обладает большим преимуществом.

Неумение как следует писать и говорить нередко отбрасывает человека назад, и его способности могут пропасть впустую.

ВЫПОЛНЯЙТЕ ОБЕЩАНИЯ,
ДАВАННЫЕ ВАМИ КЛИЕНТАМ,
НАЧАЛЬСТВУ,
ПОДЧИНЕННЫМ И САМОМУ
СЕБЕ.

ЛЕКЦИЯ ОКОНЧЕНА

САМОСТОЯТЕЛЬНОЕ ИЗУЧЕНИЕ

- Лояльность и повиновение работников.
- Этика деловых контактов.
- Этика решения спорных вопросов, конфликтных ситуаций.
- Социально-психологический анализ конфликтов в производственном коллективе.