

Этика деловых отношений



Абдрафигина А. РС-1

Ключевые понятия:

Этика (от греч. ethos — обычай, нрав) — учение о морали, нравственности.

Различают общечеловеческую и профессиональную этику .

Профессиональная этика

регламентирует нормы, стандарты, характерные для определенных видов деятельности.

Этика деловых отношений – это профессиональная этика, регулирующая систему отношений в сфере бизнеса.

10 основных принципов делового поведения. (по мнению американского социолога Л. Хосмера):

- Никогда не делай того, что не в твоих долгосрочных интересах или интересах твоей компании.
- Никогда не делай того, о чем нельзя было бы сказать, что это действительно честное, открытое и истинное.
- Никогда не делай того, что не есть добро.
- Никогда не делай того, что нарушает закон.

- Никогда не делай того, чего ты не желал бы рекомендовать делать другим.
- Никогда не делай того, что ущемляет установленные права других.
- Всегда поступай так, чтобы максимизировать прибыль в рамках закона, требований рынка и с полным учетом затрат.
- Никогда не делай того, что могло бы повредить слабейшим в нашем обществе.
- Никогда не делай того, что препятствовало бы праву другого

Коммуникативная культура - это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять их поведение к желательному результату. В основе коммуникативной культуры лежат **общепринятые нравственные требования к общению**: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.





- **Вежливость** - это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах.
- **Корректность** - умение держать себя в рамках приличия в любых ситуациях, прежде всего, конфликтных.
- **Чувство такта** - это прежде всего чувство меры, чувство границ в общении.

- **Скромность** в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей.
- **Точность**- точное выполнения данных обещаний и взятых обязательств.
- **Предупредительность** - это стремление первым оказать любезность



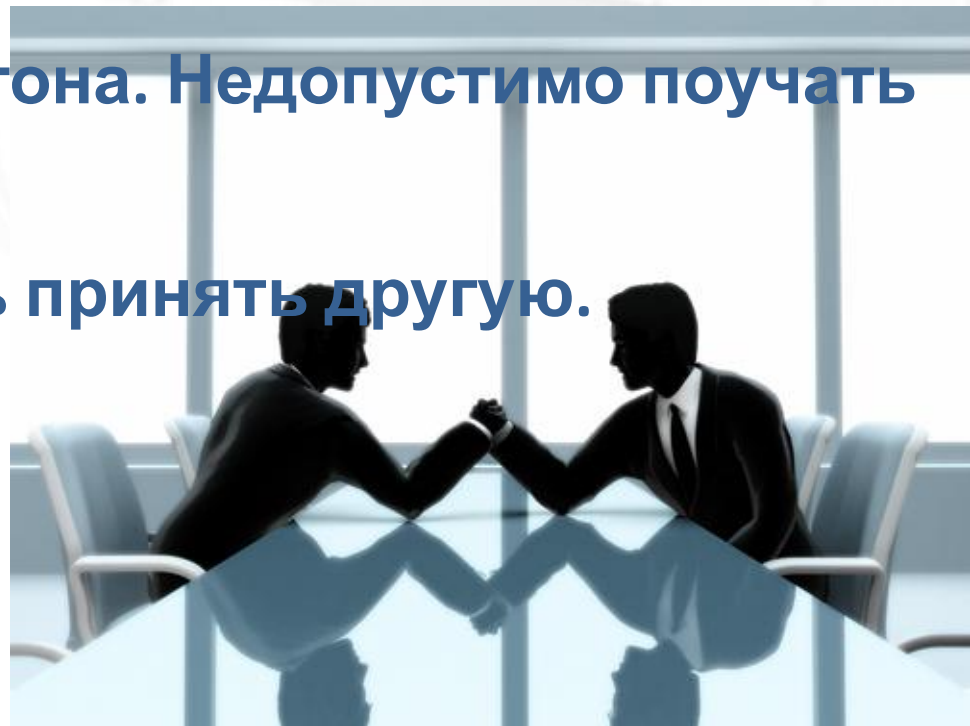
Деловая беседа включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон.

Ход переговоров укладывается в следующую схему:

**начало беседы – обмен информацией -
аргументация и контраргументация- выработка и
принятие решений - завершение переговоров.**

6 основных правил налаживания отношений между партнерами в ходе деловых переговоров.

1. Рациональность. Необходимо вести себя сдержанно.
2. Понимание.
3. Общение. Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации.
4. Достоверность.
5. Избегайте менторского тона. Недопустимо поучать партнера. Основной метод - убеждение.
6. Принятие. Постарайтесь принять другую.



Как быть, если партнер использует различного рода "грязные уловки"?

1) Не нужно отвечать взаимностью.

2) Проанализировать причины, по которым партнер ведет себя "недостаточно честно".

В зависимости от результатов анализа следует в дальнейшем строить и свою линию поведения.

Возможно, в данной ситуации целесообразно обратиться к иной альтернативе и решать проблему либо на односторонней основе, либо совместно с другим партнером. При этом не стоит резко



Умение общаться с деловым партнером, знание правил и норм делового этикета, понимание интересов другой организации можно считать одними из определяющих факторов в процессе ведения переговоров. Это умение главенствует не только на деловых переговорах. Если человек умеет побуждать к деятельности других людей, то он состоится в качестве руководителя!!!

**Спасибо за
внимание!**

