

# ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА. ЭТИКЕТ И МОРАЛЬ

ДАЛИМАЕВА  
Евгения Олеговна



# ПЛАН

- Профессиональная этика: сущность, содержание, функции.
- Общие и частные принципы и нормы профессиональной этики и этикета.
- Основные нормы и принципы делового этикета. Этикет в телефонной беседе.



## Понятие профессиональной этики:

- Профессиональная этика – совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности.



# Общее и частное

- *Общие принципы профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают: а) профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность); б) особое понимание долга и чести; в) особую форму ответственности, обусловленную предметом и родом деятельности. Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии и выражаются, в основном, в моральных кодексах – требованиях по отношению к специалистам.*

# Структуру профессиональной этики определяют следующие элементы:

- - отношение людей к труду, а через его характеристики к другим людям (трудолюбие, добросовестность, бережливость, аккуратность, самоотверженность и др.; антиподы - лень, недобросовестность, халатность и др.);
- - мотивация трудовой деятельности (общественное благо, заработок, устройство личной жизни и др.; антиподы - карьеризм, тщеславие, корыстолюбие и др.);



# Структуру профессиональной этики определяют следующие элементы:

- - Управленческо-производственная регламентация трудовых обязанностей (постановка цели производственной деятельности, организация труда в коллективе, поощрение добросовестных работников и др.);
- - средства реализации целей (обучение, воспитание, пример, авторитет руководителя и др.);
- - оценка результатов деятельности (экономическая, хозяйственная, управленческая, моральная и др.), их общественной значимости;
- - теоретическая разработка вопросов профессиональной этики в связи с развитием общественного производства, углублением разделения труда, возникновением новых видов деятельности.

# Профессиональная этика

- распространяется на те социальные группы, к которым предъявляются обычно наиболее высокие нравственные требования. Это, как правило, профессии типа «человек-человек», т.е. связанные с ответственностью за жизнь и благополучие других людей. Это
- Врачи
- Учителя
- Ученые
- Юристы
- Психологи
- Священники
  
- Содержание любой профессиональной этики складывается из общего и частного.



# Не менее важна этика и в инженерной сфере

- Авария в лифте ЖК «Алые Паруса» (дом №79 по Авиационной улице в районе Щукино) [произошла](#) 14 января 2016 года в 11:20. По исходной информации, у кабины отвалилось дно из-за резкой остановки. Пассажирка Ирина Володина упала в шахту с седьмого этажа и разбилась насмерть.



# Обвиняемый Алексей Белоусов



## По приговору суда А.Белоусов получил 3,5 года лишения свободы.

- Как следует из материалов дела Алексея Белоусова, он не получал образования в профессиональном техническом училище по какой-либо специальности. При этом следствие установило, что Белоусов все же обладает специальным образованием для обслуживания лифтов, поскольку закончил курсы в учебном центре «УККОМ» и проходил стажировку с начальниками участков. При этом специальные курсы, необходимые непосредственно для работы на лифтах OTIS модели «Европа 2000» (именно в таком и произошла авария 14 января 2016 года) Белоусов не проходил и не изучал инструкцию таких подъемников.

# Этика журналистов



- Итак, профессиональная этика помогает специалисту осознать смысл профессиональных этических норм и принципов, специфику своей профессии и моральных предписаний; обратить внимание на роль «человеческих» отношений в каждом виде профессиональной деятельности; выработать у себя систему личностных ориентиров в своей профессии.



**Деловая этика формируется на основе характерных задач и обязанностей специалистов, поэтому она осуществляет следующие социальные функции:**



- содействие в решении профессиональных задач
- посредничество между интересами общества и интересами профессиональных групп
- согласование интересов общества и личности в рамках своей профессиональной группы
- передача нравственных норм профессии из поколения в поколение

## Вопрос 2

- Общие и частные принципы и нормы профессиональной этики и этикета.



# Этикет

- Этикет выступает внешним проявлением внутренней культуры человека, его нравственности, воспитанности, его отношения к окружающим, и проявляется в ряде *простейших норм и правил*, прежде всего, во *внимании и уважении* к другим людям.



# Происхождение понятия

- **Этикéт** (от фр. *étiquette* — этикетка, надпись) — правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем. В современном виде и значении слово было впервые употреблено при дворе короля Франции Людовика XIV — гостям были розданы карточки (этикетки) с изложением того, как они должны держаться; хотя определённые своды норм и правил поведения существовали уже с древнейших времён.



# Нормы профессиональной этики

- Уважение к другому человеку, к сотруднику, клиенту, партнеру.
- Наталья Соколова, саратовский министр труда и социального развития, предложившая пенсионерам питаться «макаронками», уволена 12 октября 2018 года, на следующий день после того, как ее пренебрежительное высказывание попало в Интернет.



# Нормы профессиональной этики

- Скромность - человек не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает своего превосходства, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг.
- Когда другой депутат Самарской областной думы Николай Бондаренко предложил Н. Соколовой самой прожить на макарошках, она заявила, что «ей статус не позволяет».



Н.Бондаренко, проживший месяц на 3,5 тысячи  
российских рублей, похудел на 7 кг.



- Чиновницы из г. Керчь 27 января 2020 г., в годовщину полного снятия блокады Ленинграда, навестили проживающих в Керчи блокадников, которых осталось всего 11 человек, и вручили им по батону хлеба и медали. Об этом глава Керченского городского совета Майя Хужина написала в [Facebook](#).
- На кадрах, опубликованных Хужиной, видно, как чиновницы, одетые в богатые шубы, вручают блокадницам батоны и медали, а потом фотографируются с ними. Пользователи соцсети обратили на это внимание и заявили, что дарить такие подарки стыдно. Некоторые добавили, что ветеранам могли бы подарить путевки в санаторий или что-то другое.



# Скромность

- На следующий день чиновниц уволили, как сказал глава Крыма Сергей Аксенов, «за глупость».



# Нормы профессиональной этики

- Честность,  
правдивость
- Трудолюбие
- Обязатель-  
ность  
(соблюдение  
обещаний и  
договоров)
- Справедливость

*Если никто вас  
не ненавидит,  
вы делаете что-  
то неправильно.*



# Нормы профессиональной ЭТИКИ:

- Вежливость - проявляется в конкретных правилах поведения: в приветствии, обращении к человеку, умении помнить его имя и отчество, важнейшие даты его жизни (доброжелательность, искренность)



# Нормы профессиональной этики:



- Тактичность и чуткость - внимание, глубокое уважение к тем, с кем мы общаемся, желание и умение их понять, почувствовать, что может доставить им удовольствие, радость или, наоборот, вызвать раздражение, досаду, обиду, чувство меры.

- Кроме основных *принципов вежливости, тактичности, скромности* существуют еще и *общие правила поведения*. К ним относится, например, «*неравенство*» людей в области этикета, выражающееся, в частности, в виде *преимуществ*, которые имеют:
  - – женщины перед мужчинами,
  - – старшие перед младшими,
  - – больные перед здоровыми,
  - – начальник (директор, учитель) перед подчиненными.



## Вопрос 3

- Основные нормы и принципы делового этикета



# Виды этикета

- Этикет как условный ритуал представляет собой общепринятую систему определённых правил учтивости, которые регламентируют особенности взаимоотношений между представителями различных слоёв населения и социальных групп в соответствии с их общественным статусом. Различают несколько видов этикета. Назовём некоторые из них:
  - – придворный этикет – строго регламентируемый порядок общения и поведения, установленный при дворах монархов;
  - – дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных приёмах, во время визитов и переговоров;
  - – воинский этикет – свод общепринятых в армии правил и норм поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности.



# Деловой этикет

- Различают также деловой этикет, представляющий собой свод правил, соблюдение которых необходимо для успешной работы,
- Этикет повседневного общения (или общегражданский этикет), регламентирующий поведение человека в бытовых ситуациях, в общественных местах, на улице, в гостях и т.д.



# Общее и частное

- 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.



# В 2009 г. Мишель Обама обняла английскую королеву



В 2016 году население Саудовской Аравии было возмущено внешним видом и поведением Мишель Обамы. Как вы думаете, в чем оно заключалось?



# Президент США жует жвачку во время исполнения гимна Индии



Рауль Кастро не дал Баракку Обаме покровительственно похлопать его по плечу



# АТЭС -2017, Д.Траммп ушел с дипломатического приема



В 2014 году на саммите АТЭС Путин накинул  
плед на плечи супруги председателя КНР Си  
Цзиньпина Пэн Лиюань.



Во время визита А. Меркель в Сочи, 21 мая 2018 года, В.В.Путин подарил ей  
ЦВЕТЫ



# Владимира Путина в очередной раз обвинили в показном мачизме.

- Немецкая пресса расценила как оскорбление букет роз, который российский президент преподнёс канцлеру ФРГ Ангеле Меркель. Вместо того, чтобы пожать гостье руку и общаться с ней на равных, Путин решил с самого начала напомнить ей, что она — женщина, а он — мужчина, посчитали журналисты.

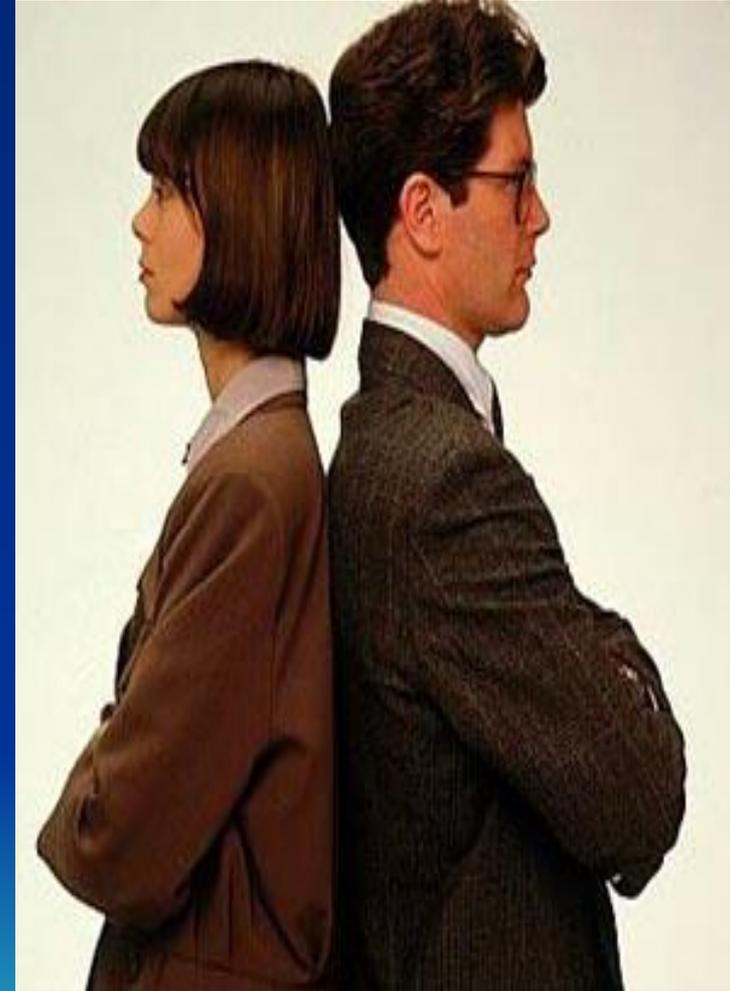


Таким образом, нормы этикета позволяют избегать неловких моментов и служат своеобразной проверкой на воспитанность.



# Шесть заповедей делового этикета Джен Ягер

- **Делайте все вовремя.**
- **Не болтайте лишнего.**
- **Будьте любезны, доброжелательны и приветливы.**
- **Думайте о других, а не только о себе.**
- **Одевайтесь как положено.**
- **Говорите и пишите хорошим языком.**



Зарплата от 400 до 1000 руб. Полное оформление в штат.

Мы предлагаем интересную работу, которая несомненно будет приносить удовольствие, совершенствование навыков, кое будет происходить постоянно, возможность путешествовать и узнавать новое.

А ещё - хорошую зарплату, которая зависит исключительно от способностей и приложенных усилий с соответствующим результатом и работу в молодом коллективе.

## Требования

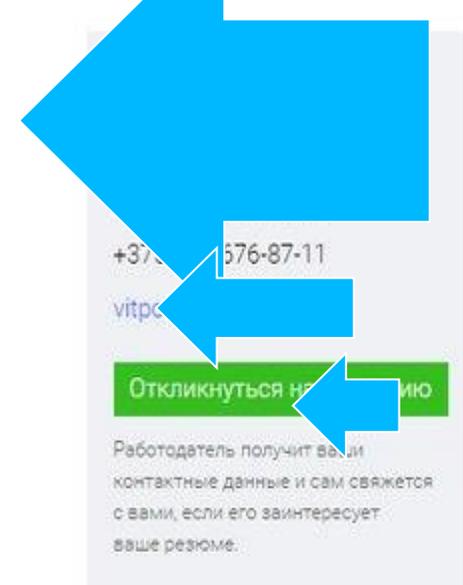
- Уверенный пользователь ПК
- Опыт работы
- Чтобы мог найти общий язык с любым человеком, способный сложное сделать простым
- Не обделённый чувством юмора и имеющий всегда опрятный вид, со знанием общей эрудиции и географии, и главное — пониманием того, что он делает
- Уверенный пользователь компьютера
- Знание географии
- Можно без опыта работы, ответственный, коммуникабельный, аккуратный
- Преимущество у тех, кто имеет опыт работы в туризме, сам бывал в разных странах, имеет опыт холодных продаж

## Обязанности

- Консультации клиентов по вопросам организации отдыха
- Организация экскурсий и продажа туров
- Продажа билетов по основным направлениям
- Общение с клиентами и составление договоров
- Наполнение сайта компании новостями и новыми предложениями по горячим турам



**ВИТПОЛ**  
агентство



Откликнуться на вакансию

Работодатель получит ваши контактные данные и сам свяжется с вами, если его заинтересует ваше резюме.

### Новые вакансии

все

  
**Окнаград**  
Начальник производства  
1 000,00 р

  
**Окнаград**  
Комплектовщик  
500,00 р

  
**Корона**  
Уборщик помещений  
450,00 р

# Модели этики делового общения

- Традиционным в отношении к этике делового общения был **прагматизм**, строившийся на расчете и ориентации на прибыль. Для него характерно отрицание необходимости этики и морали в деловых отношениях, хотя обоснования и аргументация в этом вопросе могли быть разными.



Здесь можно привести широко известное высказывание английского мыслителя середины XIX в. Т. Дж. Даннинга

- , цитируемое К. Марксом в первом томе "Капитала": "...Капитал боится отсутствия прибыли или слишком маленькой прибыли, как природа боится пустоты. Но раз имеется в наличии достаточная прибыль, капитал становится смелым. Обеспечьте 10 процентов, и капитал согласен на всякое применение, при 20 процентах он становится оживленным, при 50 процентах положительно готов сломать себе голову, при 100 процентах он попирает все человеческие законы, при 300 процентах пет такого преступления, па которое он не рискнул бы, хотя бы под страхом виселицы..."

Финансовый брокер Джордан Белфорт, один из самых успешных и богатых людей своего поколения,

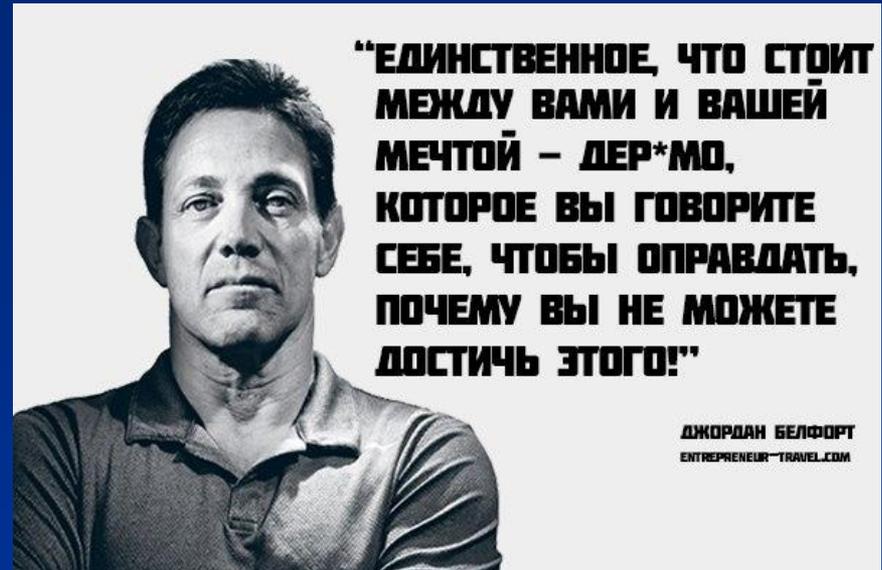
- по мемуарам которого, режиссером М. Скорсезе снят фильм "Волк с Уолл-Стрит", считает, что в крупном бизнесе следует руководствоваться "**великой американской мечтой**", стремлением к успеху любой ценой и любыми средствами, не считаясь ни с какими моральными нормами и даже правилами приличия.
- По его мнению, в мире "белых воротничков" жертвы мошенничеств, связанных с манипуляцией рынком ценных бумаг и торговлей дешевыми акциями по телефону, остаются безликими; никаких реальных злодеев, никакой угрозы смерти или физического вреда не существует, а, следовательно, отсутствуют и моральные ориентиры добра и зла.

# Волк с Уолл-стрит



# Либо успешный продавец, либо неудачник...

- Благодаря харизме, таланту и деловой хватке, путем обмана, надувательства и отмывания денег Белфорт собрал вокруг себя настоящую стаю телефонных террористов, жаждущих очистить кошельки и банковские счета клиентов прежде, чем у тех возникнут какие-либо подозрения. Вес это позволило ему довольно быстро стать миллиардером и занять высокое положение в американской бизнес-элите.



Однако большие деньги сами по себе не являются залогом счастья. Мало обладать талантом зарабатывать деньги, нужно еще и уметь разумно их тратить,

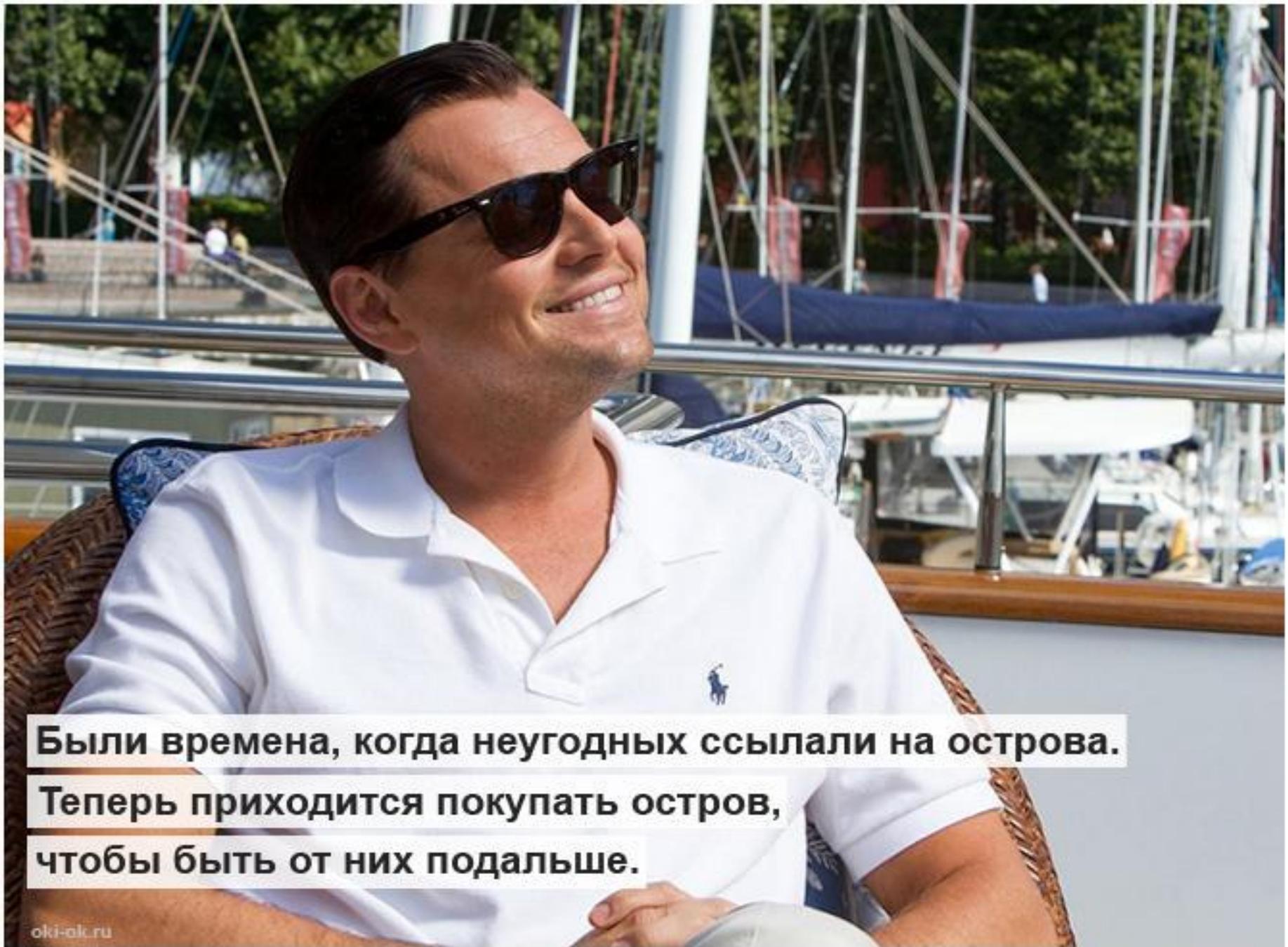


- но слава и деньги вскружили главному герою голову и на смену милым вечерам за чашкой чая в уютном доме с любящей и преданной женой пришли бесчисленные девушки, наркотики и оргии. "Только сначала кажется, что ты смог покорить весь мир, и начинаешь потреблять всякую дрянь для себя, для кайфа, зато потом выясняется, что никакой ты не властелин мира, а просто жалкий ничтожный червь".

# В итоге, Белфорт достиг вершин

- (точнее глубин) разврата, практически воплотил наиболее низкие и животные проявления человека, алчности, безответственности, беззакония. Закономерным итогом стало тюремное заключение, что привело к потерям его инвесторов около 200 млн долл. Белфорт был приговорен к 4 годам тюремного заключения (поскольку пошел на сделку с ФБР) и выплате 110 млн долл., полученных обманным путем. Отсидел он всего 22 месяца и был выпущен досрочно за примерное поведение.





**Были времена, когда неудобных ссылали на острова.  
Теперь приходится покупать остров,  
чтобы быть от них подальше.**

# Метракорпоративная модель

- Сегодня в деловых отношениях Запада все большую популярность приобретает новая – так называемая **метракорпоративная модель** деловой этики, в которой корпорация (объединение, фирма, предприятие) рассматривается как «материнский» («метра») общественный институт. И поэтому роль этики здесь видится не только в максимизации прибыли и оптимизации производства, но и в том, что корпорация заботливо, «по-матерински» регламентирует эту деятельность, направляя, стимулируя или ограничивая ее с учетом как собственных интересов, так и интересов других людей.



# Эта регулятивная функция новой этики деловых отношений

- проявляется в форме **моральной ответственности**, содержание которой определяется спецификой конкретной отрасли. Основной **моральный долг** предприятия (фирмы, учреждения) метракорпоративная этика деловых отношений видит *в служение обществу*, которое в конечном итоге проявляется в их участии в социальных, культурных, благотворительных проектах, в обеспечении общественного прогресса.



# ПРИНЦИПЫ ЭТИКИ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА

## Декларация Ко «Принципы бизнеса»

принята в 1994 году в швейцарском городе Ко руководителями крупнейших национальных и транснациональных корпораций США, Западной Европы и Японии в стремлении синтезировать морально-этические принципы ведения бизнеса восточной и западной деловых культур



Декларация Ко –  
концентрированный свод  
этических принципов  
международного бизнеса.

# 7 ПРИНЦИПОВ ЭТИКИ МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА

(Декларация Ко «Принципы бизнеса»)

- 1 Ответственность бизнеса: от акционеров – к владельцам своей доли в бизнесе.
- 2 Экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости и мировому сообществу.
- 3 Этика бизнеса: от буквы закона - к духу доверия.
- 4 Уважение правовых норм.
- 5 Поддержка многосторонних торговых отношений.
- 6 Бережное отношение к окружающей среде.
- 7 Избегание противозаконных действий.

# Речевой этикет

- Речевой этикет в широком смысле связан с социальным понятием этикета. Он определяет выбор формы общения в зависимости от социального статуса коммуникантов, места общения (например, обращение на «ты» или на «вы», по имени-отчеству или просто по имени, или по имени в уменьшительной форме). Какое средство наиболее уместно именно в данной ситуации зависит от того, кто говорит и с кем говорит, в какой обстановке происходит общение. Дома в неформальной обстановке мама может сказать сыну: Вить, а Вить, дай-ка мне этот журнал. На работе же более уместным будет обращение на «вы» и по имени-отчеству: «Виктор Петрович, вы не дадите мне этот журнал?» Этикет регулирует выбор наиболее подходящего средства.

# Речевой этикет

- Речевой этикет в узком смысле составляет микросистему стереотипных вербальных единиц, используемых для проявления доброжелательного отношения к собеседнику в различных ситуациях общения. Эти ситуации типичны, так как они повторяются практически ежедневно. Мы знакомимся с людьми, стараемся привлечь их внимание, здороваемся, прощаемся, извиняемся, благодарим, поздравляем, обращаемся с просьбой и т.д.

# Выбор конкретной формы

- И всякий раз мы употребляем уже готовые, отложившиеся в нашем языковом сознании устойчивые выражения, определённые формулы общения. Здраваясь, мы говорим: «Здравствуй», «Здравствуйте», «Добрый день» и т.д. Выбор конкретной формы зависит от того, в какой обстановке (официальной или неофициальной) происходит общение, а также от социального статуса, возраста собеседников и т.п.





### **Дж. Рокфеллер:**

«Умение общаться с людьми - такой же покупаемый за деньги товар, как сахар или кофе. И я готов платить за это умение больше, чем за какой-либо другой товар в этом мире!"

**Д. Карнеги:** «Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять – от его умения общаться с людьми».

