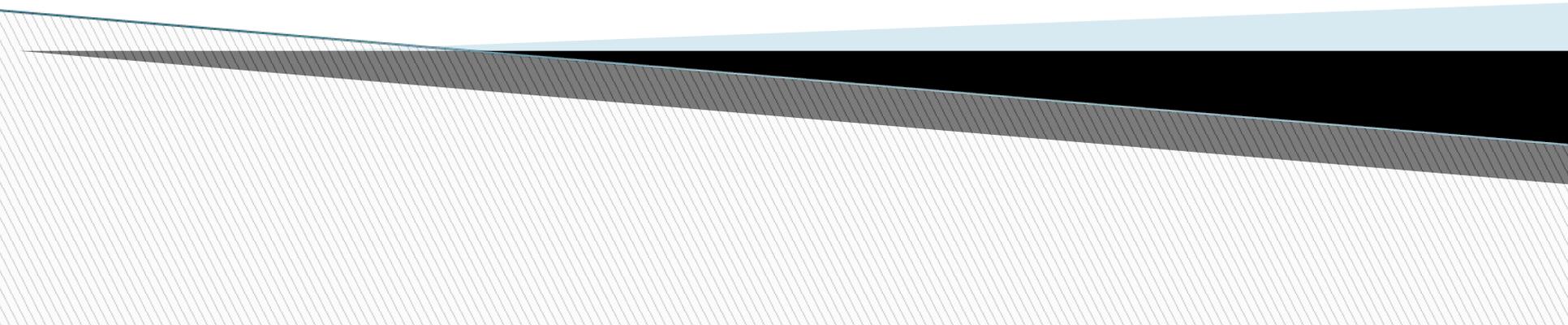
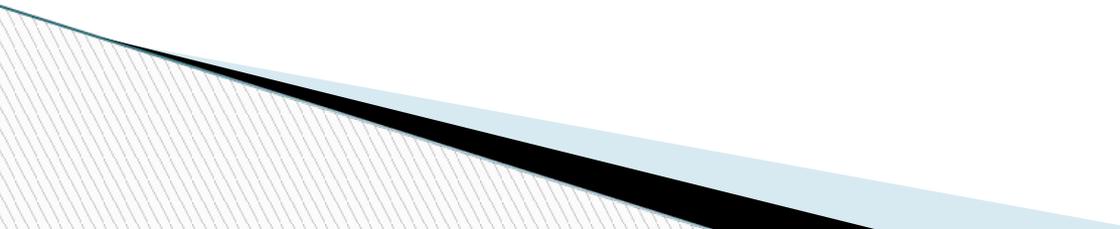


Этика и этикет делового общения



Оглавление:

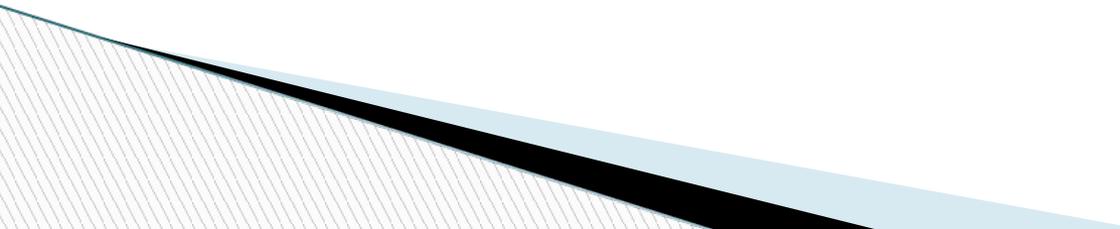
- ▣ **Профессиональная и универсальная этика**
 - ▣ **Деловой этикет и его виды**
 - ▣ **Влияние этики установки на практическую деятельность менеджера**
 - ▣ **Виды этикета**
 - ▣ **Специфика корпоративной этики**
 - ▣ **Этика менеджеров в организации**
- 

Профессиональная и универсальная ЭТИКА

- ▣ **Этика** - философское исследование морали и нравственности¹. Первоначально смыслом слова этнос было совместное жилище и правила, порождённые совместным общежитием, нормы, сплачивающие общество, преодоление индивидуализма и агрессивности. По мере развития общества к этому смыслу добавляется изучение совести, сострадания, дружбы, смысла жизни, самопожертвования и т. д.



Профессиональная и универсальная этика

- Профессиональная деятельность приводит к множеству этических по своему характеру вопросов, которые могут быть решены средствами универсальной этики. **Профессиональная этика** изучает профессиональную мораль как конкретизацию общих нравственных принципов и норм применительно к особенностям того или иного вида профессиональной деятельности.
 - Всякая профессия, поскольку она существует, выполняет определенную социальную функцию. Представители этой профессии имеют свое общественное назначение, свои функции, свои цели.
- 

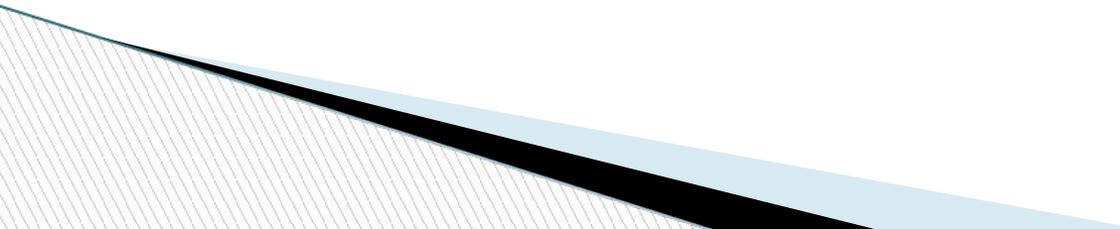
Деловой этикет и его виды

- ▣ **Манера** – это способ держать себя, внешняя форма поведения, обращение с другими людьми, а также тон, интонации и выражения, употребляемые в речи. Кроме того, это жесты, походка, мимика, характерные для человека .



Деловой этикет и его виды

▣ **Принципы делового этикета:**

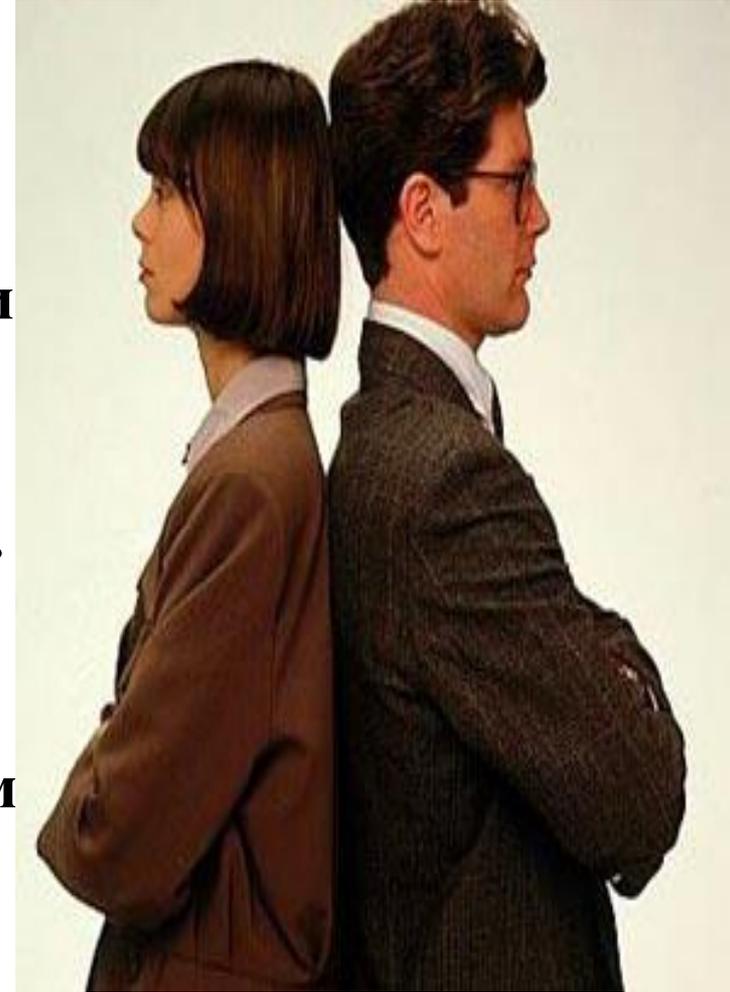
- ▣ **Здравый смысл:** именно здравый смысл подсказывает, что деловой этикет направлен на организацию и поддержание порядка, экономию времени и другие разумные цели.
 - ▣ **Свобода:** несмотря на то, что правила и нормы делового этикета существуют и исполняются, однако они не должны препятствовать свободе выбора партнеров по бизнесу, свободе подбора методов исполнения договоренностей между сторонами.
 - ▣ **Этичность:** деловой этикет ориентирован на добро и по своей сути обязан быть моральным.
 - ▣ **Удобство:** нормы и правила делового этикета предполагают удобства для партнеров по бизнесу; они не должны сковывать деловых людей, мешать развитию деловых отношений.
- 

Деловой этикет и его виды

- ▣ **Целесообразность:** каждое предписание делового этикета служит определенным целям, поскольку виды деловых отношений (презентация, переговоры, деловая беседа и т.д.) имеют конкретные цели.
- ▣ **Экономичность:** протокольному отделу организации необходимо руководствоваться «разумной стоимостью», поскольку этика деловых отношений не должна обходиться организации очень дорого.
- ▣ **Консерватизм:** надежность, стабильность, прочность – это черты, которые привлекательны в деловом мире. Консерватизм в одежде, манерах, приверженность традициям вызывает чувство основательности и долговечности.
- ▣ **Непринужденность:** нормы этикета естественны, используются без напряжения, с легкостью. Их соблюдение не должно навязываться, приводить к психологическому отторжению, создавать дискомфорт этикета.
- ▣ **Универсальность:** нормы делового этикета направлены на многие стороны деловых отношений.
- ▣ **Эффективность:** стандарты деловых отношений способствуют сокращению сроков исполнения договоров, уменьшению конфликтов в организации.

Шесть заповедей делового этикета Дж. Ягер

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



Влияние этики установки на практическую деятельность менеджера

- ▣ **Установка «Решение»:** менеджер подстраивается под своего подчиненного (или какое-то другое лицо) и, как бы поставив себя на его место, решает, как должен поступить подчиненный, предлагая ему модель действий и поведения.
- ▣ **Установка «Оценка»:** менеджер оценивает действия и поведение подчиненного (или другого лица) по шкале «хорошо-плохо», «правильно-неправильно».
- ▣ **Установка «Поддержка»:** менеджер, прямо или косвенно, дает понять подчиненному, что на его месте он поступил бы точно так же, т.е. одобряет поступок подчиненного.
- ▣ **Установка «Интерпретация»:** менеджер истолковывает слова, поступки, поведение подчиненного некоторым образом, спрашивая при этом - верно ли такое истолкование.
- ▣ **Установка «Понимание»:** менеджер должен владеть техникой точного и тонкого переформулирования, не только не нарушающего смысл слов, высказываемых подчиненным, но и помогающего выразить их содержание.

Влияние этики установки на практическую деятельность

менеджера

- Установка «Анкета»: дает возможность получить информацию дополнительно к той, которой располагает подчиненный.
- Знание и анализ установок, присущих данному менеджеру, даст ему отчетливое видение потенциальных «слабых мест» в своей повседневной работе, особенно в контактах с подчиненными.



Виды этикета

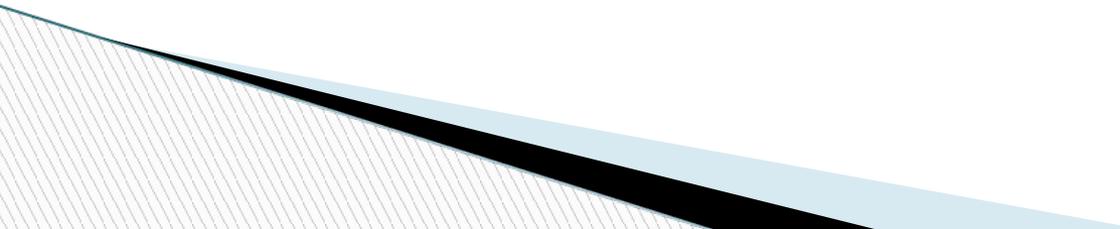
▣ Жесты, или невербальный этикет

- ▣ Для успешного ведения дел, продвижения по карьерной лестнице важно учитывать невербальный (бессловесный, деловой язык). В понятие невербального языка входит не только умение интерпретировать жесты, мимику партнера, но и контролировать свое поведение.
- ▣ Важным атрибутом деловых встреч является рукопожатие. Оно очень информативно, особенно обращают внимание на его интенсивность и длительность. О безразличии говорит вялое рукопожатие сухих рук. При сильном волнении у людей бывают влажные ладони (но подавать влажную руку считается дурным тоном).

Интерьер рабочего помещения

- ▣ В книге «Деловой этикет» Дж. Ягер описывает десять важнейших моментов, касающихся интерьера офиса.
- ▣ 1. Захламленный стол производит отталкивающее впечатление. Поэтому будьте опрятны и иногда не раскладывайте вокруг вязание, расчески или косметику.
- ▣ 2. Постарайтесь не обедать за рабочим столом.
- ▣ 3. Если вы привыкли пить кофе за рабочим столом, пользуйтесь чашкой, а не одноразовыми стаканчиками.
- ▣ 4. Попробуйте посмотреть на свое рабочее место глазами постороннего человека, а потом ответить на вопрос: захотел бы я прийти к человеку, работающему в таком кабинете?
- ▣ 5. Воспринимайте ваш офис как свой дом, продумайте все мелочи с точки зрения хорошего тона.

Интерьер рабочего помещения

- ▣ **6.** Удостоверьтесь, что любой предмет, даже самый незначительный, в вашем кабинете выбран так, чтобы подчеркнуть ваш имидж.
 - ▣ **7.** Следите, чтобы в вашем кабинете всегда было чисто и приятно.
 - ▣ **8.** Если вам для работы обязательно нужны горы бумаг, устройте аккуратно прибранную приемную для посетителей, а текущую работу делайте в другой комнате. Если ваш кабинет маленький или вы имеете стол в общем отделе, заведите себе выдвижной «мусорный ящик», в который будете прятать все бумаги, как только к вам придет посетитель.
 - ▣ **9.** Номера телефонов и документов, которые доверили лично вам, храните так, чтобы их нечаянно не смог прочесть другой работник фирмы или посетитель.
 - ▣ **10.** Если можно, не пользуйтесь телефоном со встроенным микрофоном. Если вы вынуждены воспользоваться громкоговорителем, объясните вслух, что заставило вас прибегнуть к его помощи.
- 

Сувениры и подарки в деловой сфере

- **Цена и подарок.** Подарок не должен быть дорогим, т. к. человек, получающий подарок. Чувствует себя обязанным ответить тем же. Если же подарок превышает его возможности, это может поставить человека в неловкое положение. Привилегией делать дорогие подарки обладают только близкие люди.



Сувениры и подарки в деловой сфере

- Подарок, предназначенный для дарения на деловых встречах, носящих международный характер, должен соответствовать национальным и культурным традициям стран - участниц деловой встречи. Поэтому в современном деловом мире каждая фирма должна иметь протокольную группу, хорошо знающую нормы делового этикета и способную оказать консультацию по вопросам национальной этики.



Специфика корпоративной этики

- ▣ **Этика бизнеса** — это научная дисциплина, изучающая применение этических принципов в деловых ситуациях.
- ▣ Традиционно этику бизнеса принято разделять на *макроэтику* и *микроэтику*.
- ▣ В системе моральных отношений между макросубъектами специалисты выделяют два уровня: горизонтальный и вертикальный.
- ▣ Хотя трудно провести анализ взаимодействия этих двух линий, но не учитывать их взаимодействия нельзя. С одной стороны, для этики бизнеса нужно знание экономической теории, если разрабатываются полезные советы для тех, кто определяет политику. С другой стороны, экономический анализ не может быть целостным без привлечения социальных и моральных ценностей. И если этик иногда рассуждает как экономист, а экономист — как этик, это и будет проявлением взаимодействия двух дисциплин при решении проблем, которые стоят перед деловыми людьми.

Этические проблемы деловой ЖИЗНИ

- Главные этические проблемы, с которыми чаще всего сталкиваются руководители делового мира Америки:
- жадность;
- сокрытие фактов и неверную информацию в отчетах и при проведении проверок;
- выпуск некачественной продукции или необходимость ее постоянного технического обслуживания;
- неразумное завышение цен или прямой обман при проведении деловых переговоров;
- имеющиеся на сегодняшний день условия работы вынуждают людей лгать о выполнении ими их работы;
- излишнюю самоуверенность в суждениях, которая может привести к ущербу для интересов компании, когда для нее наступают тяжелые времена;
- низкое качество работы и товаров;
- безоговорочное подчинение руководству, каким бы неэтичным и несправедливым оно ни оказалось;

Этические проблемы деловой жизни

- противоречия между личными интересами и интересами корпорации;
- наличие фаворитов;
- жесткие цены;
- принесение в жертву ни в чем не повинных и беспомощных людей для выполнения той или иной работы;
- невозможность высказать свое возмущение и несогласие в атмосфере постоянных неэтичных поступков;
- малое внимание семье или личным делам из-за обилия работы;
- производство продукции с сомнительными характеристиками по безопасности;
- невозвращение каких-либо вещей или ценностей, взятых на рабочем месте, у сослуживцев или из фондов корпорации;
- сознательное преувеличение преимуществ своего плана работы для получения поддержки;
- преувеличенное внимание к перемещениям по иерархической лестнице в ущерб интересам дела;

Этические проблемы деловой жизни

- перемещение по служебной лестнице по головам сослуживцев;
- обман работников с целью получения выгоды для компании;
- создание союзов с сомнительными партнерами в надежде на счастливую случайность;
- затяжки и промедления с выполнением своих обязанностей, что приводит к растрате времени и денег корпорации;
- оказание негативного влияния на общественно-политический процесс путем внесения изменений в законодательство за взятки.



Этика менеджеров в организации

- Менеджеры не могут позволить себе быть самоуверенными. Принимая решение в свете весомости аргументов «за» или «против» ограничения деятельности компании в Южной Африке, нужно принимать во внимание, кто и что ставит на карту в результате решения. Больше всех были затронуты интересы сотрудников филиалов, расположенных в Южной Африке, так как решение касалось их будущего.

