

Содержание:

image not found or type unknown



ВВЕДЕНИЕ

Деловое общение является неотъемлемой частью современного общества, важнейшим видом отношений с другими людьми. И общаясь в деловом сотрудничестве со своими подчинёнными, начальником или коллегами, каждый так или иначе, сознательно или стихийно опирается на эти представления. Но в зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, в какой степени он их вообще учитывает в общении, он может как облегчить себе деловое общение, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

Знание и понимание основных принципов делового этикета важны для руководителя компании, потому что профессионал – это не только тот, кто владеет тонкостями в какой-либо сфере деятельности, но и тонкостями делового общения.

Объектом изучения в данной работе являются деловой этикет, а предметом выступает его теоретическая составляющая.

Целью работы является изучение и понимание основных характеристик деловой этики.

Данная цель представлена следующими задачами:

- 1. Рассмотреть понятие и сущность деловой этики.*
- 2. Исследовать принципы деловой этики.*
- 3. Рассмотреть деловой этикет менеджера.*

1. ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ДЕЛОВОГО ЭТИКЕТА

1.1. Понятие и сущность деловой этики

Под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований, и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни. Соответственно, этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни.

Вопросы определения понятия деловой этики всегда находились в центре науки, достаточно подробно рассматривались отечественными и зарубежными учеными. Но к сожалению увеличение количества научных работ по данной теме не привело к единству понимания данного термина. Делая итог из этого многообразия определений, можно сделать вывод, что под деловой этикой понимается учение о проявлении морали и нравственности в деловом общении, взаимоотношениях деловых партнеров.

В современном обществе при отборе персонала и приеме его на работу работодатели больше уделяют внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. При этом необходимо подчеркнуть, что понятие «профессиональная роль» включает в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением, таким как: коллегами, руководством, подчиненными, клиентами, партнерами и другими, в процессе реализации конкретных должностных задач и функций, предусмотренных для определенного рода деятельности. Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма, как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

Выполнение сотрудниками какой-либо организации норм и правил этики деловых отношений становится ее «визитной карточкой» и определяет во многих случаях тот факт, будет ли внешний партнер или клиент иметь дело с данной организацией в дальнейшем и насколько эффективно будут строиться их взаимоотношения.

Использование норм и правил этики деловых отношений воспринимается окружающими благожелательно в любом случае, даже если человек не обладает достаточно отработанными навыками применения правил этики. Эффект восприятия усиливается многократно, если этическое поведение становится естественным. Это происходит тогда, когда правила этики являются внутренней психологической потребностью человека, а также отработаны в процессе

систематического тренинга.

Следует ещё раз подчеркнуть, что этика включает в себя систему универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, другими словами этика деловых отношений основывается на общих правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности. Естественно, что многие нормы взаимоотношений в деловой обстановке действуют в повседневной жизни, и наоборот, находят свое отражение в служебной этике. Вряд ли можно считать правильным такое положение, когда один и тот же человек ведет себя принципиально по-разному в деловой и домашней обстановке. Корректным во взаимоотношениях, внимательным и вежливым с людьми надо быть всегда и везде. Сказанное не исключает, например, определенную твердость и организаторские навыки во взаимоотношениях с близкими, равно как и чуткое отношение к личным проблемам коллег по работе.

Взаимосвязь этики в широком смысле и деловой этики можно проследить на логической последовательности отдельных проблем восприятия людьми друг друга. Благоприятная основа для знакомства, для дальнейших взаимоотношений во многом закладывается в первые знакомства. Существенную роль при этом играет внешний облик человека, его соответствие ситуации, что демонстрирует уважительное отношение к другому. Немаловажную роль играет в данном случае такая кажущаяся мелочью деталь, как этика приветствия, рукопожатия и представления человека человеку. Эти начальные нюансы взаимоотношений важны как в повседневной, так и в деловой жизни.

Для установления хороших и взаимовыгодных деловых отношений необходимо уметь заинтересовать человека своими четкими и в то же время своеобразными высказываниями, вниманием к сущности вопроса. Эти проблемы решаются при изучении и отработке навыков риторики, важных в повседневной жизни и, особенно в служебной обстановке. Эти навыки должны найти свое воплощение в специальных правилах подготовки и ведения беседы, так как с необходимостью их применения мы сталкиваемся повсеместно. Достижение результата беседы, причем в уважительной форме, является важным условием, как в бытовой, так и в деловой обстановке.

Одним из вариантов беседы выступает телефонный разговор. Общие правила этики дополняются в данном случае некоторыми специальными, определяемыми спецификой телефонного разговора. Использование этих правил позволит оставить положительное впечатление не только о собеседнике, но и о компании, в которой

он осуществляет свою профессиональную деятельность.

Таким образом, практически все направления деловой этики имеют правила, применимые этикой поведения в повседневной жизни людей. Кроме того, необходимо отметить, что все без исключения направления деловой этики базируются на основополагающих нормах этики.

1.2. Основные принципы делового этикета

Принципы- это обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, верно формировать свое поведение, свое отношение к чему-либо или к кому-либо. Принципы этики деловых отношений дают конкретному сотруднику в любой организации подразумевающую и понятную платформу для решений, поступков, взаимодействий и тому подобное.

В науке существует множество теорий и мнений, касающихся выделения основных принципов деловых отношений.

Основными принципами деловой этики являются:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться и понадеяться. Этот принцип распространяется на все служебные задания.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения или конкретной сделки необходимо хранить бережно, как тайны личного характера. Нельзя пересказывать услышанное от сослуживца или руководителя об их деятельности или личной жизни.

3. Доброжелательность и приветливость, но это не означает, что необходимо дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (не будьте эгоистами). Внимание должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение и прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Необходимо показать, что вы цените и замечаете замечания и опыт других людей. Уверенность в себе не должна подменять скромность.

5. Имидж — это внешний облик. Главное — это вписаться в окружение по работе, а внутри этого окружения — в коллективе работников вашего уровня. Необходимо одеваться со вкусом, выбирать цветовую гамму к лицу, большое значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранные слова, даже если вы приводите слова другого человека. Окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Таким образом, принципы этики деловых отношений должны служить основанием для выработки каждым сотрудником любой фирмы собственной личной этической системы. С учётом специфики деятельности той или иной организации список принципов деловой этики может быть расширен.

2. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ МЕНЕДЖЕРА

2.1. Этнические нормы руководителя

Этические нормы выступают регулятором отношений в коллективе, который или будет способствовать успешной деятельности организации по достижению ее целей, или будет создавать препятствия, вести к убыткам, и в последствии к распаду организации. Если администрация не возьмёт под контроль вопрос регулирования этических отношений, то процесс регулирования может складываться стихийно.

Система регулирования поведения работников в трудовом коллективе достаточно сложна. Работодатель, наняв наемных работников, должен учитывать всю систему регуляторов, действующую в организации. Важнейшими из них являются следующие: распоряжения работодателя, трудовое законодательство, моральные нормы, традиции, убеждения работников, религиозные ценности, которые разделяют работники, общечеловеческие ценности, групповые ценности и др. Работодатель предоставляет работнику возможности для совершения определенных действий, поощряет, мотивирует его, а если это необходимо, заставляет воздерживаться от некоторых поступков, видов поведения, оценивая поведение, пытается исправить его различными методами.

Каждый руководитель использует определенный механизм регулирования — совокупность средств и методов, с помощью которых он направляет, координирует поведение наемных работников. Важная роль в механизме регулирования поведения принадлежит нормативному регулированию, которое состоит из ряда элементов, представляющих определенный процесс. Сначала определяют цели, которые необходимо осуществлять, затем создают нормативный правовой акт для того, чтобы добиться поставленных целей. Далее создают условия реализации норм, включая контроль за их соблюдением. Очень важно при этом выбрать эффективные меры, чрезмерно не обременяющие работника, не сковывающие его инициативу.

Нормы всегда являются средством реализации принципов, идеологии, то-есть любая нормативная система, отражает определенные взгляды какой-то группы людей. Качество этических норм, действующих в коллективе, должно стать предметом постоянной заботы кадровой службы. Если в коллективе получат широкое распространение аморальные нормы, то организация не сможет существовать долго, а тем более эффективно. Во-первых, авторитет у других организаций и государственных органов будет постоянно снижаться, во-вторых, будут нарастать конфликты внутри организации.

Качество этических норм в деятельности организации во многом зависит от непосредственно от самого руководителя и его авторитета в коллективе.

Авторитет руководителя — это личное влияние человека на коллектив, которое он приобретает своим трудом, профессиональными знаниями, организаторскими способностями, нововведениями, умением работать с людьми.

В зависимости от того, какой стиль применяет тот или иной руководитель в конкретной обстановке, и строятся его отношения с подчиненными, определяющие его авторитет.

На авторитет руководителя оказывает сильное влияние наличие высокой культуры общения, которая выражается в нормах профессиональной этики. К ним относятся: демократизм общения руководителя с подчиненными, его доступность, внимательность, умение создать товарищескую атмосферу доверия, вежливость и корректность в обращении, точность и ответственное отношение к данному слову. Немаловажное значение имеют подтянутость и аккуратность, четкость и организованность в манере поведения. Но внешняя сторона поступков должна соответствовать внутренним нравственным убеждениям руководителя. Только при

этом условии нормы служебной этики смогут помочь руководителю общаться с людьми более эффективно.

Культура речи среди правил общения с людьми играет особую роль. Она предполагает навыки, и умение правильно сформулировать свои мысли, оптимальный темп речи, эмоциональную окраску слов, жестов, мимики. Речь несвязная, невыразительная, содержащая «штампы» не способствует высокой эффективности общения, не убеждает людей, не запоминается. Недопустимым элементом речи руководителя является сквернословие. Для того чтобы научиться хорошо говорить, необходимо научиться ясно мыслить, а для этого нужно быть эрудированным человеком, умеющим убеждать, размышлять, анализировать. Нужно владеть техникой речи, постоянно пополнять свой лексикон и практиковаться в ораторском искусстве.

Многочисленные литературные источники, практика ученых, социологов, психологов показывают, что при общении с людьми руководителю желательно придерживаться следующих правил:

- необходимо проявлять интерес к людям, быть внимательным к ним;*
- нужно уметь давать указания своим подчиненным;*
- нужно стараться запомнить имена подчиненных;*
- в служебных отношениях важно развивать и поддерживать чувство личного достоинства каждого работника, инициативу и творческий подход к делу;*
- нельзя высмеивать, осуждать людей, нужно уметь ставить себя на место осуждаемых;*
- нужно уметь приветствовать людей;*
- нужно уметь слушать людей.*

Умение разбираться в людях — одно из важных качеств сильного руководителя. Руководителю необходимо знать тех людей, с которыми он находится в контакте, которыми он управляет. Чтобы ближе их знать, необходимо изучить личные дела в отделе кадров. Но это лишь малая доля того, что требуется знать руководителю о людях, так как документы не могут дать полного представления об интеллектуально-психологических способностях и личностных качествах подчиненных. Руководителю нужно знать о них все, что может повлиять на процесс их работы и ее результаты. Большое значение в деятельности любого руководителя имеет умение убеждать, то-есть добиваться желаемых изменений во взглядах и убеждениях других людей.

Руководитель — это не только хороший специалист, но и организатор труда своих подчиненных. Организовать работу других — это распределить между ними конкретные задания. От организаторских способностей руководителя зависит эффективность работы подчиненного ему подразделения и соответственно качество работы самого руководителя. Если коллектив работает хорошо и качество его работы улучшается, то можно сделать вывод, что он работает под началом хорошего руководителя, который должен научиться делать работу руками своих подчиненных. Но при этом не следует забывать, что ответственность за плохо выполненную или невыполненную работу несет руководитель данного подразделения как общий начальник.

Эффективность организации работы обеспечивается, когда руководитель четко представляет себе, каких результатов он ждет от подчиненных и в какой форме эти результаты должны быть достигнуты и доложены, а также в какие сроки. Исходя из этого, он должен организовать контроль, который наряду со строгой дисциплиной является главной предпосылкой эффективной организации труда.

2.2. Нормы этического поведения менеджера

Нормы этического поведения менеджера — это правила, основанные на знаниях и навыках этики, определяющих уважительное отношение руководителя к своим подчиненным и внешнему окружению.

В своем профессиональном и повседневном поведении руководитель должен являться примером для подчиненных сотрудников (как, впрочем, и для сотрудников других подразделений, с которыми связан вверенный руководителю отдел, а также для внешних деловых партнеров).

Имея в виду личный пример, в первую очередь необходимо отметить, что руководитель должен обладать качествами, которые в общем виде можно охарактеризовать следующим образом:

- 1. организатор трудового процесса;*
- 2. специалист, компетентный в решении задач вверенного подразделения;*
- 3. человек высокой культуры поведения, владеющий знаниями и навыками в области этики деловых отношений.*

Залогом стабильной работы того или иного подразделения служат способности и желание руководителя выполнять общие функции управления. К ним относятся: планирование, организация, стимулирование, регулирование, контроль.

Неотъемлемой составной частью указанных функций управления является выполнение руководителем задач координационного характера:

- представительской, то-есть функции представления и защиты интересов коллектива перед вышестоящим руководством и внешним окружением (деловыми партнерами, потребителями и тому подобным);*
- мотивационной, то-есть функции проведения в подразделении эффективной мотивационной политики, распределения работ между сотрудниками с учетом их интересов, проявления способности увлечь коллектив решением стоящих перед подразделением проблем и подобным;*
- консультативной, то-есть функции по обеспечению необходимой помощи подчиненным в решении задач, причем эта помощь должна выразиться в конкретных профессиональных консультациях, подкрепленных искренним желанием руководителя содействовать сотрудникам.*

По опыту многих зарубежных и отечественных организаций выполнение руководителем указанных выше общих функций включается в систему его оценки. Тем самым качество исполнения и готовность руководителя к подобным задачам влияют на его официальный рейтинг и неформальный авторитет.

Качественное выполнение указанных общих и координационных функций немислимо без владения руководителем широкими и основательными знаниями в области своей профессиональной деятельности. Кроме того, для поддержания благоприятного социально-психологического климата в коллективе руководителю необходимы юридические знания по трудовым отношениям. Знать их основы, своевременно обращаться к соответствующим справочникам или специалистам-консультантам — важное условие эффективного личного примера руководителя.

Перечисленные выше качества характеризуют руководителя как хорошего организатора трудового процесса и компетентного специалиста в своей области. Наличие этих качеств еще недостаточно для того, чтобы руководитель личным примером способствовал предупреждению и преодолению конфликтов и стрессов в коллективе. Ему, как уже указывалось, надлежит соблюсти еще одно условие, связанное с тем, чтобы подчиненные видели в нем человека высокой культуры поведения, владеющего знаниями и навыками в области этики деловых отношений.

Несомненно, также, что любой руководитель должен быть до некоторой степени психологом. Это предполагает определенную сумму знаний, на которой основываются навыки поведения руководителя по отношению к подчиненным. Такого рода знания обычно включают представления об основных закономерностях межличностных отношений, проявляющихся в процессе управленческой деятельности.

Руководителю следует знать и понимать, что разные люди — будь то один человек или группа — в разное время могут реагировать совершенно по-разному на одинаковые воздействия, которые выражаются посредством указаний, приказов, просьб, наставлений и тому подобным. Часто это происходит от того, что руководитель может избрать способ воздействия на сотрудников, не соответствующий их способностям, мотивации и свойствам, а подчиненные выбирают в качестве средств защиты любые способы, которые могут оградить их собственное достоинство и самоуважение.

Другими словами, руководитель должен четко представлять себе, что в сфере управленческой деятельности проявляет себя объективная зависимость восприятия людьми внешних воздействий от различий их социально-психологических характеристик, т. е. мотиваций поведения, способностей и свойств.

Следует подчеркнуть, что ущемление чувства собственного достоинства, самоуважения и личного статуса человека — прямой путь к конфликтам и стрессам. Это, в частности, требует, чтобы в ряде случаев руководитель в корректной и ненавязчивой форме давал разъяснения своим сотрудникам по поводу того, что лежит в основе его письменных и устных указаний, наставлений и просьб.

Следует, что знание основ делового этикета и правильное его применения способствует росту производства, получению повышенной прибыли, профессиональному удовлетворению и созданию положительного имиджа компании.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение хочу сказать, итог всему вышесказанному(написанному), можно подвести такой вывод. Что в современном обществе, организация и моральные нормы являются не только желательными, но и необходимыми. При наличии хорошо работающей системы деловой этики возможно добиться того, что персонал будет удовлетворен своей деятельностью и получит моральное удовлетворение от работы, а также, это будет способствовать повышению престижа компании в глазах общественности, вследствие чего прибыль компании может значительно увеличиться.

Именно поэтому я считаю, что нам нужно ещё многому научиться, необходимо постоянно развиваться и развивать свои личные и профессиональные навыки, чтобы в будущем это дало свои плоды как в практической так и в теоретической деятельности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. *Абрамович Бизнес по-еврейски-2: Деловая этика мудрых и богатых / Абрамович, Михаил. - М.: Феникс, 2018. - 160 с.*
2. *Гравицкий, А. Основы деловой этики / А. Гравицкий. - СПб.: Феникс, Северо-Запад, 2017. - 190 с.*
3. *Канке, В.А. Современная этика: Учебник. 2-е изд., стереотип. / В.А. Канке. - М.: Омега-Л, 2018. - 400 с.*
4. *Психология и этика делового общения: Учебник. 5-е изд., перераб. и доп. / Под ред. В. Лавриненко. - М.: Юнити-Дана, 2018. - 416 с.*