

## Содержание:

image not found or type unknown



## Введение

Деловая беседа имеет огромную роль при подборе сотрудников для организации. Подбор нужного сотрудника очень важен для работы всей компании.

Вопросы деловой этики в современное время достаточно актуальны. Следует отметить, что, хотя вопросы деловой этики и получили определенное историческое развитие, тем не менее, в отдельных областях они все еще не нашли современного отражения действительности.

Но существуют и другие причины, которые говорят об актуальности этого научного и, безусловно, важного направления. Прежде всего, необходимо отметить новую тенденцию, которая проявилась на Западе. Там деловая этика рассматривается как элемент профессионализма, важный фактор и одновременно условие стратегического развития бизнеса.

Вопросы этики делового общения в современных условиях развития экономики являются весьма важными и актуальными [4].

Целью данной работы является рассмотрение системы этики делового общения.

Для достижения поставленной цели требуется решить следующие задачи:

- Определить понятие и сущность этики делового общения;
- Сформировать процесс формирования системы этики делового общения;
- Представить практические примеры организации и проведения деловой беседы.

Объект исследования – этика делового общения.

Предмет исследования – социально-этические отношения возникающие в процессе системы этики делового общения.

При написании работы проводился анализ работ ведущих авторов в области психологии, этики и делового общения; использовался метод наблюдения за работой и деятельностью работников в отделе судебных приставов, анкетирование, интервью, тестирование.

## **1. Понятие и сущность этики делового общения**

Этические аспекты делового общения - это способ обмена информацией между отдельными лицами или группами людей. От начала до конца процесса эффективные коммуникаторы стараются максимально четко и точно передать свои идеи, намерения и цели получателю.

Коммуникация успешна только тогда, когда и отправитель, и получатель понимают одну и ту же информацию. В современном деловом мире эффективные коммуникативные навыки необходимы в связи с высокоинформативной и технологической эпохой, которая упростила обмен информацией между сторонами.

Несмотря на контекст, коммуникация - это все о выборе, отражает ценности и имеет последствия. Для лучшего общения необходимо понимание очевидных и тонких вопросов, связанных с общением. Любая компания, которая стремится быть социально и этически ответственной, должна уделять приоритетное внимание этической коммуникации как внутри компании, так и во взаимодействии с общественностью. Теоретически, многие потребители предпочитают вести бизнес с компаниями, которые они считают этическими, что дает этим этическим компаниям преимущество на рынке.

Некоторые из важнейших характеристик этической коммуникации рассматриваются ниже.

Передача сути дела без оскорбления аудитории:

При общении с аудиторией, выражение желаемого сообщения для них в значительной форме имеет первостепенное значение. Сильные разговорные навыки могут иметь большое значение на рабочем месте. Знание того, как вести внимательную, дружескую беседу, придаст вам больше уверенности и поможет построить лучшие отношения.

Совершенствуя свои навыки, вы станете более вдумчивым слушателем, будете давать более четкие ответы и научитесь справляться с распространенными

ошибками. Например, сотрудников компании можно попросить повысить их эффективность в требовательной манере, в то время как менеджеры и руководители будут чувствовать себя оскорбленными, если к ним будет применен тот же тон. Существуют различные способы объяснить им точные вещи гораздо более плавным образом.

Поддерживайте отношения с аудиторией:

Поддержание одной и той же длины волны с аудиторией очень важно для коммуникатора, чтобы аудитория чувствовала себя как дома. Опытные коммуникаторы сразу же выстраивают доверительные отношения с аудиторией, как только они начинают speaking. As аудитория делится, задает соответствующие вопросы, чтобы дать им дополнительные возможности выразить себя. Будьте любопытны к аудитории! Например, если речь идет о жесткой презентации, которую они только что провели, спросите, что они чувствовали, когда закончили.

Избегайте утаивания важной информации:

В современную эпоху информация жизненно важна для принятия любых решений. Поэтому для любой организации крайне важно проявлять осторожность при общении с "Титаником". Соответствующая информация должна быть абсолютной, и вся важная информация должна передаваться надлежащим образом. Намеренное сокрытие важной информации может привести к тому, что у общественности сложится плохой имидж.

Хорошо организованная система ценностей:

Для того чтобы эта концепция была успешно применена и понята в организации, высшим руководством должна быть создана хорошо организованная система ценностей во всей организации. Если организация функционирует на основе систем ценностей, общих как для высшего руководства, так и для сотрудников, то между ними будет существовать взаимное уважение. Здоровая и здоровая система ценностей может освободить место для этического общения.

Точность информации необходима:

Любая информация, которая должна быть передана, должна быть правдивой и точной. Общение без проверки достоверности информации может быть крайне опасным для организации. Идентификация источника и проверка информации необходимы до ее передачи.

Работа специалиста по организационным коммуникациям заключается в разработке коммуникационных планов, направленных на восстановление доверия не только к организации, но и к лидерам и всем людям, которые работают в ней, в вербальном продвижении этических моделей поведения и создании пространств коммуникации, которые помогают поддерживать институциональные ценности.

Таким образом, и менеджеры, и сотрудники будут "на одной странице", сотрудники будут чувствовать себя услышанными и уважаемыми и будут относиться к клиентам одинаково. Кроме того, это создаст больше лояльности со стороны клиента и, следовательно, больше бизнеса. Кроме того, бизнес, который внутренне общается с этикой, скорее всего, будет проецировать этот имидж в бизнес-сообществе, будет стремиться поддерживать хорошие отношения с правительством и его наиболее успешными бизнесменами. Без отвлекающих факторов и негативных последствий, которые могут иметь юридические последствия ведения бизнеса, "этически спорного", организация сможет сконцентрировать свои усилия на своих сотрудниках, своей продукции и своих клиентах.

## **2. Особенности этики делового общения**

По мере того как деловая практика становится более прозрачной, а люди, стоящие за этими предприятиями, становятся более публичными, клиенты и покровители начинают ожидать от этих предприятий большего. Это больше не безликая корпорация, которая тащится вперед, получая прибыль и платя своим инвесторам. Поэтому, чтобы добиться успеха в современных условиях, компания должна быть социально сознательной и вести себя этично.

Это тенденция, которая вплетена в каждый аспект бизнеса, и это не так уж плохо. Коммуникаторы должны абсолютно культивировать уровень доверия и целостности в каждом из своих сообщений. Они должны быть социально сознательными и инклюзивными в своих коммуникациях. Это то, что зрители ожидают и, честно говоря, то, что они должны иметь.

В этом модуле мы рассмотрим руководящие принципы этической коммуникации и то, как они применяются к устной, письменной и онлайн-коммуникации.

Для коммуникатора недостаточно создать сообщение, которое будет ясно понято его аудиторией, используя семь принципов делового общения:

Четкий.

Краткий.

Цель.

Последовательный.

Полный.

Подходящий.

Понимание знаний аудитории.

В действительности, если вы будете придерживаться семи принципов, вы будете общаться этически. Например, если вы создаете сообщение, которое не является ясным и кратким, и вы используете хитрый язык, который манипулирует вашим вниманием к знаниям вашей аудитории, то вы не этичны. Если вы не объективны и пытаетесь донести свое мнение (или мнение других) как факт, то вы не этичны. Если вы намеренно не раскрываете полную информацию, значит, вы не этичны.

Вам не нужно заглядывать слишком далеко сегодня, чтобы увидеть примеры неэтичного общения; они есть во всех средствах массовой информации. " Фейковые новости " изобилуют медиа-сайтами, даже несмотря на то, что социальные сети, такие как Facebook и Twitter, прилагают усилия, чтобы предотвратить их публикацию и распространение. Этичны ли фейковые новости?

Daily World Update-это фальшивый новостной сайт, который недавно заявил, что " чернокожая женщина, победившая на праймериз в Джорджии, арестована за мошенничество на выборах."История рассказывает о Мишель Агабобо Уилфорд, баллотирующейся на пост губернатора Джорджии, которая заплатила за "десятки тысяч голосов", пообещав бесплатное социальное обеспечение.Эта история проходит параллельно с реальной историей Стейси Абрамс. Абрамс недавно выиграл первичные выборы в качестве кандидата на пост губернатора Джорджии (не заплатив за голоса избирателей). Ее успех стал новостью, потому что, если она победит, то станет первой чернокожей женщиной-губернатором страны.

Теперь Daily World Update утверждает, что это сатирический сайт, и эта статья о Мишель Агабобо будет фальшивой, но если эта новость будет распространена в социальных сетях, люди просто увидят заголовок и сделают свои собственные выводы о том, что произошло в Грузии. Является ли это этическим общением?

Соответствует ли он этим семи целям делового общения, перечисленным выше?

Дженерал Моторз:

General Motors теперь признает, что более 100 человек погибли из-за неисправных выключателей зажигания, которые не были отозваны. В статье в журнале Forbes репортер Кармин Галло утверждал, что "два вводящих в заблуждение слова вызвали катастрофический сбой связи GM." В статье обсуждается, что проблема зажигания была неправильно обозначена как проблема "удобства клиента" и поэтому не получила необходимого внимания. Сведения о проблеме, был похоронен в 72-страничный комплект презентаций в формате PowerPoint. Это был коммуникативный выбор, сделанный человеческими существами. Была ли это ошибка, или это было неэтично?

Семи принципов делового общения должно быть достаточно, чтобы ваши сообщения оставались этичными. Но если вы хотите получить дальнейшие указания относительно того, что является и не является этичным в деловом общении, Международная Ассоциация деловых коммуникаторов излагает кодекс этики для всех своих членов: [1]

Я честен—мои действия приносят уважение и доверие к профессии общения.

Я сообщаю точную информацию и оперативно исправляю любые ошибки.

Я подчиняюсь законам и государственной политике; если я нарушаю какой-либо закон или государственную политику, я действую быстро, чтобы исправить ситуацию.

Я защищаю конфиденциальную информацию, действуя в рамках закона.

Я поддерживаю идеалы свободы слова, свободы собраний и доступа к открытому рынку идей.

Я чувствителен к культурным ценностям и верованиям других людей.

Я отдаю должное другим за их работу и цитирую свои источники.

Я не использую конфиденциальную информацию в личных целях.

Я не представляю конфликтующие или конкурирующие интересы без полного раскрытия информации и письменного согласия заинтересованных лиц.

Я не принимаю нераскрытых подарков или платежей за профессиональные услуги от кого-либо, кроме клиента или работодателя.

Я не гарантирую результатов, которые не в моих силах обеспечить.

Если у вас есть какие-либо вопросы относительно этики конкретного сообщения, эти рекомендации должны хорошо служить вам. Предательство доверия вашей аудитории смертельно опасно для эффективной коммуникации.

После этического напряжения вдумчивый менеджер рассмотрит принципы, которые могут применяться к проблеме. Нет единого набора принципов, которые можно было бы проверить, но семь перечисленных здесь являются общими для большинства людей.

Правовые и нормативные требования устанавливают минимальный стандарт поведения. Любая компания или частное лицо может не согласиться с законом, но, учитывая последствия, такое несогласие должно быть сделано осторожно. Магазины Hobby Lobby отказались, по религиозным соображениям, следовать требованиям закона о доступной медицинской помощи в отношении определенных льгот для здоровья. Верховный суд США вынес решение в их пользу в 2014 году.

Долгосрочный личный интерес означает стремление к результатам, которые принесут пользу самому себе в долгосрочной перспективе. Например, компания должна сделать выбор, чтобы обеспечить свое дальнейшее существование. Издержки и вред от неудачи существенны.

Личная добродетель относится к соответствию стандарту праведности. Вы должны сделать выбор, который является честным и правдивым индивидуально. Благо компании не оправдывает лжи.

Утилитаризм стремится к наибольшей выгоде для максимального числа людей. Об этом часто трудно судить по большим группам людей.

Индивидуальные права связаны со свободой действовать и мыслить без наказания с помощью нормативных, правовых или общественных средств. Например, мы принимаем индивидуальные медицинские решения о курении или употреблении напитков, содержащих сахар, несмотря на то, что многие расходы на здравоохранение покрываются за счет частных и государственных страховых программ.

Распределительная справедливость - это справедливость результатов. То есть, как распределяются блага между отдельными людьми в группе? Рыночная система США может иметь результат "победитель получает все". Наша система социального обеспечения немного перераспределяется в пользу проигравших в рыночной игре, которые также являются частью нашего общества.

Религиозное предписание является главным морально-этическим ориентиром для многих людей.

Вот в чем шутка-исследовать и сообщать факты, которые вы находите в интернете. Если вы верите всему, что вы видите там, то вы можете поверить, что Соединенные Штаты имеют гигантскую "пушку землетрясения", и что мальчик-Летучая мышь был советником Белого дома Клинтона. Некоторые из этих менее чем тонких обманов легко обнаружить и развенчать. Но другие так называемые факты не так легко обнаружить и могут проникнуть в наши деловые коммуникации, если мы не будем усердно проверять факты.

Этика интернета многогранна и далеко идуща. Есть этика, которую нужно учитывать, когда вы публикуете в интернете. При использовании информации, которую вы нашли в интернете, необходимо учитывать больше этических норм. Интернет предоставляет всевозможные возможности, чтобы споткнуться о хороших коммуникаторов и бросить их прямо в середину этической головоломки. Размещайте информацию в интернете с осторожностью и всегда скептически относитесь к информации, которую вы там найдете!

### **3. Примеры реализации делового поведения сотрудников организации**

Деловая беседа имеет огромную роль при подборе сотрудников для организации. Подбор нужного сотрудника очень важен для работы всей компании.

Прием нового сотрудника для работы должен происходить в несколько основных этапов, среди которых мы выделим следующие [4]:

1. Подготовительный этап собеседования в рамках организации самой компании.
2. Составление плана проведения собеседования.
3. Проведение самого собеседования сотрудником, который проводит интервью.

4. Анализ результатов проведения собеседования службой управления персоналом компании.

5. Принятие решения по итогам данного собеседования.

К примеру, мы подбираем персонал для компании, которая занимается предоставлением консалтинговых услуг в области экономического ведения бизнеса.

Профиль данного кандидата должен отвечать следующим основным требованиям:

Умение четко и быстро анализировать информацию;

Иметь высшее профильное образование;

Иметь опыт работы с экономическими документами и работы в сложных ситуациях;

Иметь высокую стрессоустойчивость и работать в команде по основным приоритетам;

Быть честным и не подкупным в своей работе отвечать антикоррупционным требованиям;

Уметь работать и хранить большие объемы информации;

Иметь аналитический склад ума формировать предложения по работе с консалтингом;

Формировать собственную точку зрения на процесс производства и работы.

Можно задать такому кандидату следующие основные вопросы:

Как вы узнали о нашей вакансии;

По вашему мнению, каким требованиям должен отвечать специалист по данным вопросам;

Какие основные этапы работы вы видите при работе со сложными документами;

Какие основные требования вы считаете должны быть реализованы вами, как сотрудником в области консалтинга;

Где вы работали и так далее.

Представим более подробно каждый из этих этапов.

1 этап. В данном случае проводится сбор информации о будущем кандидате. Формируются основные требования для работы и собеседования сотрудника в компании. Формируется макет должностных обязанностей и компетенций будущего сотрудника компании.

2 этап. Компания приглашает возможных кандидатов. Производит детальный их обзор. Составляются вопросы для собеседования. Проводится работа для их полного анализа и возможных рисков. Уточняется количество кандидатов, которые должны быть приняты в штат.

3 этап. Компания проводит интервью со всеми кандидатами. Задаются вопросы каждому. Проводятся различные тесты и обговариваются различные рабочие вопросы. Интервью включает в данном случае основные этапы:

- Рассказ информации о самой работе;
- Получение обратной связи о кандидате;
- Проведение основных этапов собеседования;
- Проведение тестирования;
- Проведения экспертизы о работнике;
- Ожидание новым сотрудником результатов собеседования;
- Оглашение результатов принят ли данный сотрудник в штат компании или нет.

4 этап. Данный этап включает анализ всех анкет кандидатов и оценку результатов их резюме и прежних мест работы. Составляется профиль кандидата. Можно использовать бланки оценки в виде бальной шкалы, к примеру от 0 до 100 баллов. Создается бланк в виде списка возможных кандидатов и кандидатов, которые могут практически точно быть приняты компанией в качестве своего нового сотрудника.

5 этап. Руководство отдела персонала принимает окончательное решение о должном списке кандидатов. Кандидаты, которые не были приняты в штат могут быть зачислены в возможный кадровый резерв компании и получена информация и получена информация о их дальнейшем трудоустройстве в компании.

По моему мнению, специалист (консультант) в сфере управленческого консалтинга должен обладать следующими характеристиками:

В целом оценка деловых качеств сотрудника при собеседовании проводится по следующим характеристикам:

Уровень образования;

Наличие опыта работы по специальности;

Уровень знаний законодательных и нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность отрасли;

Уровень ознакомления с отечественными и зарубежными методическими и технологическими разработками в сфере деятельности предприятия и управленческой деятельности.

Наличие способностей творческого подхода к решению поставленных задач;

Высокая производительность труда, умение организовать свой рабочий график;

Знание профильных программных продуктов, компьютера, умение работать с документацией;

Наличие способностей к обучению, умение применять технические средства, способствующие повышению качества и производительности труда;

Наличие способностей к анализу информации и составлению на ее основе верных прогнозов;

Наличие организационных и административных способностей, умения осуществлять контроль за работой подчиненных, эффективно мотивировать их;

Владение основами производственной этики, делового стиля общения;

Наличие способностей творческого подхода к решению поставленных задач;

Наличие способностей к самокритике и объективной самооценке.

В то же самое время даже получение высоких результатов по результатам оценки не означает автоматическое назначение проверяемого сотрудника на руководящую должность. Это связано с необходимостью учета личных качеств менеджера, особенностей кадровой политики организации в целом, корпоративной культуры

организации, морально-психологического климата в коллективе.

Рассмотрим так же основные категории этики сотрудников Межрайонного отдела судебных приставов по г. Перми. Данный отдел занимается взысканием штрафов ГИБДД, то есть обеспечивает принудительное исполнение постановлений органов Госавтоинспекции.

Следует отметить ряд элементов, которые негативно влияют на уровень этичности Межрайонного отдела судебных приставов по г. Перми:

1. Специфика профессиональной работы. Она выражена в дефиците времени, которое отпущено сотрудникам на выполнение служебных заданий; в постоянных физико-психических перегрузках и переутомлении; в последствиях конфликтных и экстремальных ситуаций, таящих опасность для жизни и здоровья; в конспиративности деятельности.

2. Постоянный конфликт с должниками, с отрицательным и мощным их воздействием на сотрудников отдела судебных приставов. Каждая социальная группа имеет свою специфичную субкультуру, свои правила этикета и нравственные нормы. Субкультура сотрудников отдела судебных приставов за последние десятилетия значительно изменяется под воздействием субкультуры должников. Такие изменения весьма различны, а именно, они проявляются в использовании сотрудниками нецензурных выражений, в пренебрежении ими правилами служебного этикета [5].

Отрицательные изменения в субкультуре сотрудников Межрайонного отдела судебных приставов по г. Перми также связываются с такими факторами, как низкий уровень общей культуры, в т. ч. культуры правовой и моральной; ограниченность общения сотрудников отдела судебных приставов с «нормальной культурной средой» в виду их загруженности на службе, отсутствия у них потребности в культурном обогащении.

3. Недостатки в организации и управлении работой. В числе более значительных недостатков такого рода следует указать несовершенство отчетности; «процентоманию»; наличие «потолка» (предельного звания по должности); уравниловку в заработной плате; просчеты в индивидуально-воспитательной работе с личным составом; несовершенство организации внутреннего учета и контроля, а именно, несовершенные (формальные) критерии оценки деятельности; формальную систему отбора кадров в отдел судебных приставов.

Для Межрайонного отдела судебных приставов по г. Перми характерным являются определенные традиции – празднование памятных дат и событий. Также в Межрайонном отделе судебных приставов по г. Перми наблюдался значительно расширяющийся перечень обрядов, ритуалов, различных мероприятий, отражающих организационную культуру в ее ценностном выражении. К числу вышеназванного следует отнести, например: проведение спортивных праздников, чествование ветеранов и т. д.

Таким образом, этика в Межрайонном отделе судебных приставов по г. Перми на сегодняшний день сложилась на достаточно высоком уровне.

## **Заключение**

На основании проведенного исследования можно сделать следующие выводы.

Деловая беседа имеет огромную роль при подборе сотрудников для организации. Подбор нужного сотрудника очень важен для работы всей компании.

Вопросы деловой этики в современное время достаточно актуальны. Следует отметить, что, хотя вопросы деловой этики и получили определенное историческое развитие, тем не менее, в отдельных областях они все еще не нашли современного отражения действительности.

Профессиональная этика — это совокупность нравственных норм, регулирующих профессиональную деятельность человека в коллективе. Данное понятие применимо ко всем без исключения видам трудовой деятельности человека. Без знания нравственных составляющих профессии специалист не сможет в полном объеме реализовать поставленные перед ним задачи.

Беседа предполагает только обмен взглядами, точками зрения, мнениями. Например, в ходе беседы стороны могут договориться о сотрудничестве и наметить последующие шаги. Переговоры – встреча, цель которой, прежде всего в том, чтобы, обсудив с партнером проблему, представляющую интерес, найти, взаимоприемлемое решение (достичь договоренности). Это решение оформляется в виде договора или соглашения, где предусмотрены взаимные обязательства сторон.

Деловая беседа — это речевое общение собеседников, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.

Итоги беседы должны быть резюмированы, полезно даже сделать записи, установить конкретные сроки, способ информирования друг друга о результатах намеченных действий. Выход из контакта осуществляется вначале невербально — изменяется поза, человек отводит глаза, встает — и завершается речевым прощанием.

## **Список использованных источников**

1. Блюм М.А. Этика деловых отношений: Учебное пособие / М.А. Блюм, Б.И. Герасимов, Н.В. Молоткова. - М.: Форум, 2018. - 224 с.
2. Кабашов С.Ю. Урегулирование конфликта интересов и противодействие коррупции на гражданской и муниципальной службе: теор. и практ.: Уч. пос. / С.Ю. Кабашов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2019. - 192 с.
3. Чиркин В.Е. Основы государственного и муниципального управления: Учебник / В.Е. Чиркин. - М.: Норма: НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 384 с.
4. Разин А.В. Этика: Учебник для вузов. - 3-е изд. перераб. - М. : Академический Проект, 2019. - 624 с.
5. Осипова И.Н. Этика и культура управления. Учебное пособие. - М. : Форум, 2018. - 121 с.
6. Шамарова Г.М. Государственная и муниципальная служба: Учебное пособие / Г.М. Шамарова, Н.М. Куршиева. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 208 с.