



## Введение

На протяжении всей жизни человека и человечества его преследуют различные этические вопросы. Этика имеет актуальность во всех сферах и явлениях жизнедеятельности человека, в каждой из которых, приобретает свои характеристики и нормы.

Корпоративная социальная ответственность это не новое явление современности, но сейчас она приобретает всё больший размах. Поэтому сложно обойти вопрос об актуальности такого явления как этика в сфере предпринимательства.

Этика определяет нормы поведения между руководителями высшего звена и подчиненными, если рассматривать вопрос этики в рамках организации. Руководители являются примером и своими действиями создают культурные рамки, ограничивающие поведение сотрудников необходимыми негласными правилами. Данная методика намного эффективнее, чем дополнительные занятия по правилам этики. Хороший руководитель, выстроивший с подчиненными правильные взаимоотношения, сможет повысить эффективность производства и вести команду к поставленной цели.

Поэтому не стоит пренебрегать компаниям таким явлением как этика делового общения, ведь это является основополагающим звеном в функционировании организационного процесса.

## Основная часть

Перед рассмотрением основной темы алее, мы с Вами разберём основную терминологию. Для начала, что же такое этические нормы? «Этические нормы- это правила поведения, которые приняты среди людей, придерживающихся определенной культуры. Человек, следующий в своем поведении определенным этическим нормам, оказывается принятым в данном сообществе людей как свой.» [\[1\]](#). Итак, мы рассмотрели, что такое этические нормы, теперь подробнее разберём такое явление как поведение. «Поведение- это общий термин, обозначающий внешне наблюдаемые движения человека, в основе которых лежат или которые управляют психологические факторы.»[\[2\]](#). Рассматривая эти два термина, можно сделать вывод, что этические нормы создают саму концепцию поведения в

компании, нормы и правила, принятые целевым коллективом организации. И последний, но не по важности, вопрос: кто такой руководитель. «Руководитель-лицо, на которое официально возложены функции управления коллективом и организации деятельности. Р. несет юридическую ответственность за функционирование группы (коллектива) перед назначившей (избравшей, утвердившей) его инстанцией и располагает строго определенными возможностями санкционирования — наказания и поощрения подчиненных в целях воздействия на их производственную (научную, творческую и пр.) активность. В отличие от лидера Р. обладает формально регламентированными правами и обязанностями, а также представляет группу в других организациях.»[\[3\]](#).

Итак, разобрана основная терминология, с помощью которой мы на примере поставленной ниже задачи постараемся разобраться в данной теме эссе. К тому же, стало понятно как все три компонента связываем в одну тему и их роль в жизни организационного управления.

Перейдем к самим нормам поведения руководителя. Как мы уже поняли из вышесказанного, поведение руководства напрямую влияют на поведение сотрудников, а значит и на эффективность работы всего предприятия. Но и руководителю необходимы правила и культура поведения, которые предполагают собой, прежде всего психологическое влияние человеческой личности.

Знание делового этикета способствует взаимопониманию в коллективе, а значит и процветанию любого дела. Руководителю во время рабочего дня, особенно на крупных предприятиях, приходится выполнять до двухсот различных операций. Поэтому принцип делегирования как никогда важен, а значит ему необходимо уметь управлять не только начальством и подчиненными, но самим собой. Тем самым мы делаем вывод, что этикет руководителя понятие, в какой-то мере, условное и представляет собой соблюдение правил культуры поведения, которые ведут компанию к эффективной работе и достижению поставленной задачи.

Руководитель в своих подчиненных должен видеть людей, которые влияют на весь процесс работы и дальнейшее развитие организации, не только на близких к нему должностях, но и по всей пирамиде управления, от производственного рабочего и до министерства. Деловой этикет это не только нормы поведения, но и нормы речевого оборота/вербального общения, т.е. речевой этикет. Нужно обладать большим запасом знаний и придерживаться определенного стиля речи для разных социальных групп. В деловом этикете большую роль играют комплименты, они помогают расположить человека к себе для дальнейшей работы. Соблюдение даже

основных правил этикета соблюдает субординацию и создает сбалансированное общение в коллективе, а также является признаком респектабельности, уверенности в себе и воспитанности. Все эти качества очень важны для руководителя.

К сожалению ещё не все руководители понимают всей ценности данного вопроса по отношению к развитию компании, нарушая правила делового и вербального этикета. Ведь именно от личностного роста руководства и его умений зависит то, какую компанию и каких сотрудников он сможет вырастить со своим личностным статусом.

Ярким примером успешного ведения делового этикета является этикет руководителей в Японии. Рассмотрим основные правила и запреты деловой этики в этой многогранной стране:

1. Визитные карточки. Визитная карточка имеет большое значение для сотрудника и для самой компании. Это второе лицо человека, вручающего визитку. Это также оправдано тем, что японский язык довольно сложный и это помогает не вогнать переговорщиков в краску, например, если забыли имя. Обмен карточками происходит сразу при встрече, чтобы знать статус и подобрать под него стиль общения.
2. Дресс-код. Японцы очень консервативный народ. Что отражается также и на внешнем виде сотрудника. Лакированные туфли, галстук, свежeweыглаженный костюм - основные атрибуты как для рядового сотрудника, так и для руководства.
3. Предварительные переговоры. Данный пункт существенно влияет на деловые отношения между партнерами. Для любого руководителя Японии очень важна личная встреча с будущим партнером, эта встреча чаще всего является решающей.
4. Встреча и приветствие. Пунктуальность ценится на вес золота, является признаком уважения, вежливости и амбициозности. Японец всегда придет за 5 минут раньше, тем самым показывая глубокое уважение, он также встретит вас поклоном.
5. Налаживание контактов. В деловом мире японцев имеет огромное значение неформальное общение для налаживания контактов, как с будущими партнерами, так и с сотрудниками (вне рабочего времени).
6. Психологическая разгрузка. Профессия психолога довольно распространена и в каждой компании имеется личный психолог для руководителя.

Этим основным правилам делового этикета придерживаются руководители японских компаний, все они отличают японцев от европейских, западных, российских компаньонов. Недаром многие страны ставят в пример восточный стиль ведения менеджмента.

### **Вывод.**

Решение проблемы состоит в том, чтобы руководители начинали уделять большее значение к деловому этикету, и также относиться более серьезно к своему личностному статусу в компании. Ведь понимание этого вопроса необходимо как для внутреннего роста, так и для роста всей организации. Выстраивание комплексного подхода к общению внутри организации необходимо и очень жаль, что не все понимают важность и не видят дальнейшую отдачу от произошедших изменений.

Стоит понимать, что деловое общение повышает имидж и деловую репутацию организации. Также решением могут быть курсы для руководителей компаний. Ведь повышение компетенции необходимо не только для сотрудников подразделений, но и для высших звеньев руководства.

К сожалению, не соблюдение делового этикета очень распространено у российских компаний. Поэтому сотрудникам довольно сложно работать в такой среде. Например, сложно обратиться по интересующим вопросам, так как руководитель ставит себя намного выше, чем остальные сотрудники. Не показывает личный пример, а значит, имеет слабое воздействие на психологические аспекты сотрудников.

1. Психология. Словарь-справочник: В 2 ч. Часть 2 Авторы: Роберт Немов [↑](#)
2. Психология. Словарь-справочник: В 2 ч. Часть 2 Авторы: Роберт Немов [↑](#)
3. Инсай - вертикальное развитие Автор: А.У. Хараш [↑](#)