



# Бизнес этика

Токешева Айна  
31-ОУ



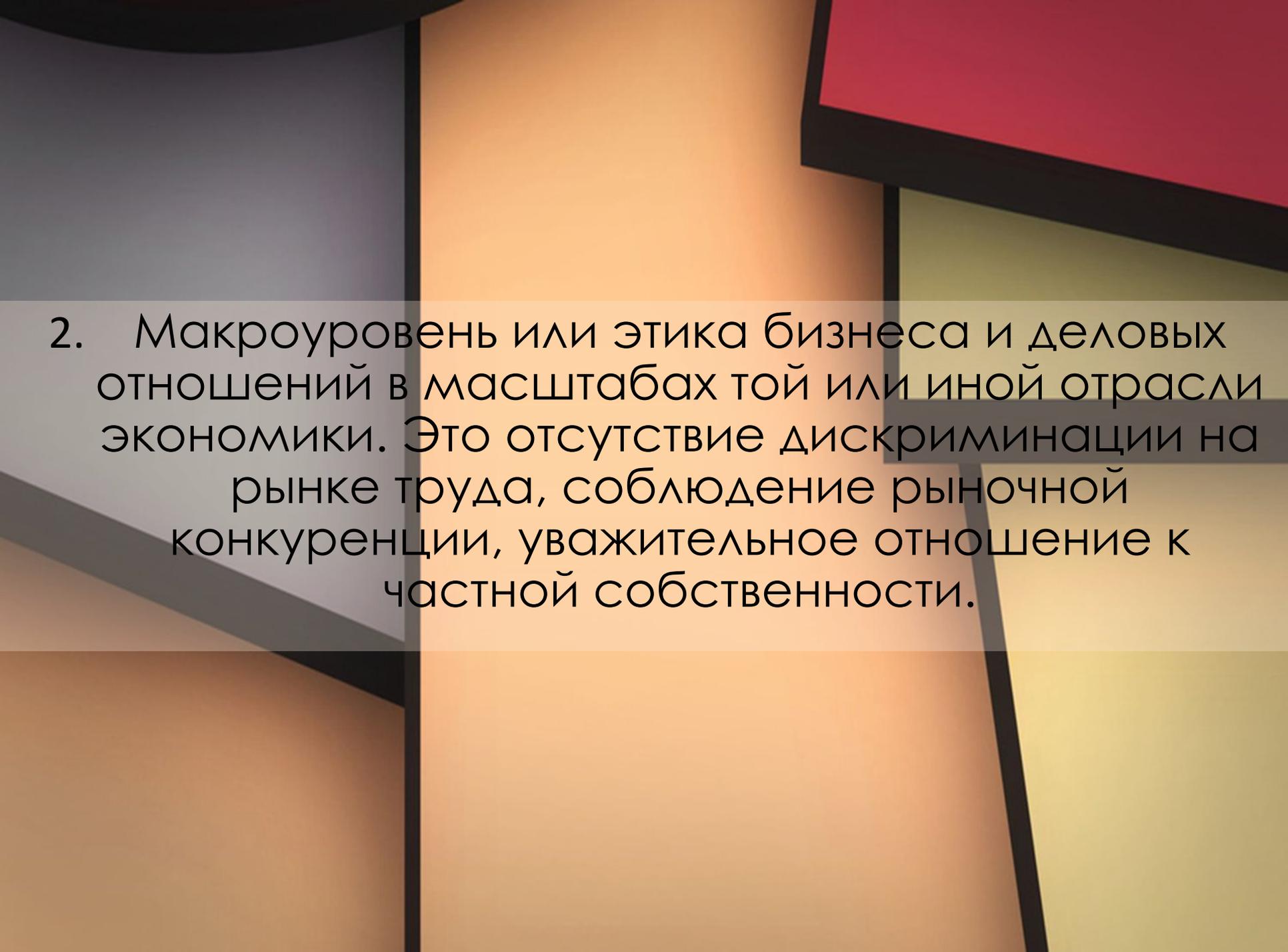
Этика бизнеса и деловых отношений-свод правил, которые основываются на традиционных человеческих ценностях и которых придерживаются члены одной организации и партнеры компании. Традиционно деловая этика бизнеса базируется на уважении интересов работников компании, ее клиентов и партнеров. На конкурентов она тоже распространяется и подразумевает неиспользование запрещенных или нечестных приемов в борьбе за нишу в бизнесе.

В зависимости от культуры той или иной страны, этика и этикет в бизнесе будут несколько различаться. Однако, 3 главных уровня при ведении бизнеса в любой стране будут так или иначе присутствовать.

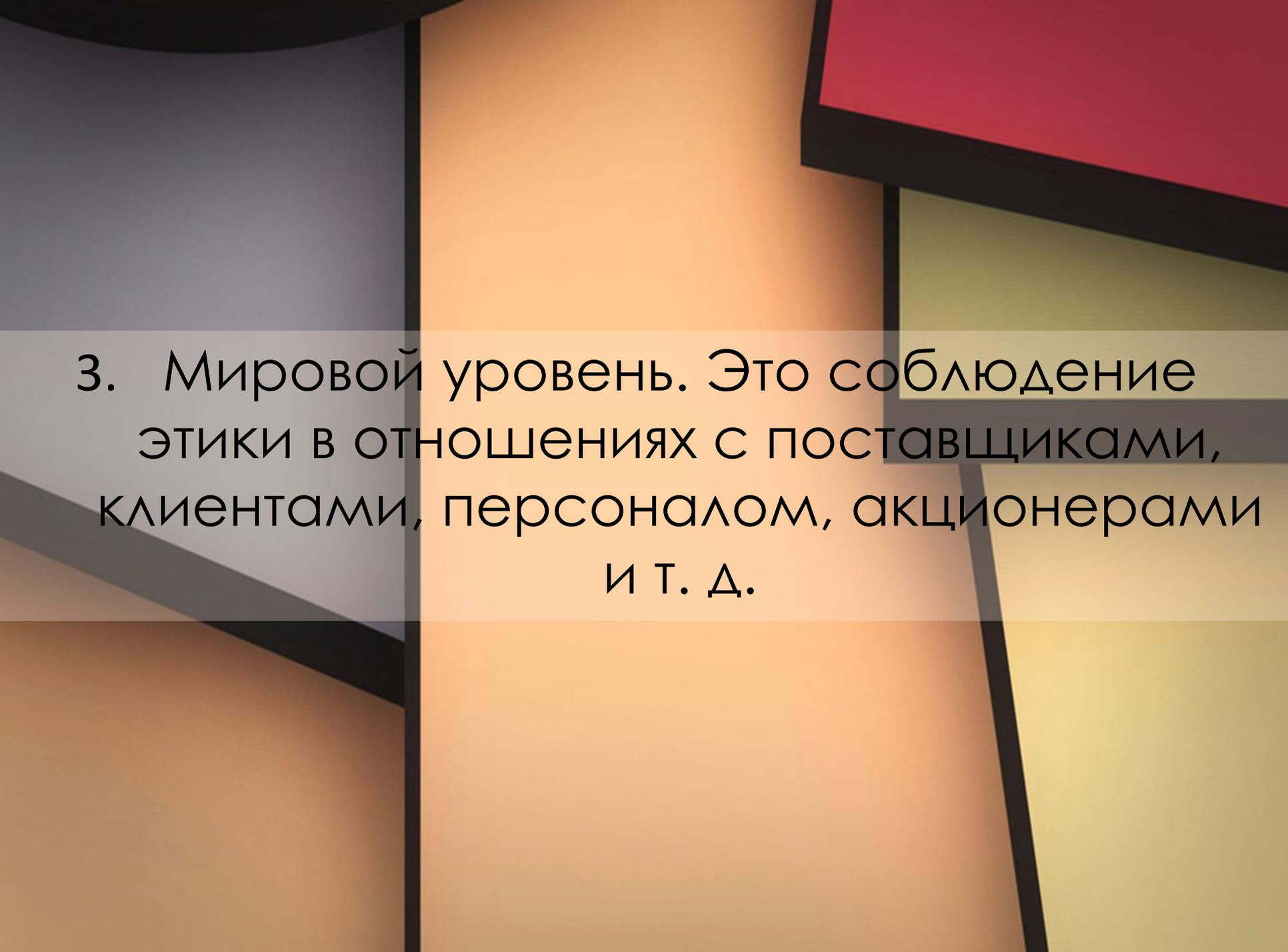


1. Общечеловеческие ценности, которые регулируют социальную ответственность бизнеса: создание рабочих мест, производство тех или иных благ, забота о служащих и т. д.

- ❖ Что касается этики ведения бизнеса по отношению к покупателям продукции, то она подразумевает высокое качество товара, честность в рекламе, обоснованные цены.
- ❖ Этика по отношению к персоналу компании — это белая зарплата, полный соцпакет, охрана здоровья и т. д.
- ❖ Этичное отношение к партнерам, акционерам и инвесторам — это соблюдение условий договора, своевременная выплата оговоренных сумм, доступ к открытой информации.



2. Макроуровень или этика бизнеса и деловых отношений в масштабах той или иной отрасли экономики. Это отсутствие дискриминации на рынке труда, соблюдение рыночной конкуренции, уважительное отношение к частной собственности.



3. Мировой уровень. Это соблюдение этики в отношениях с поставщиками, клиентами, персоналом, акционерами и т. д.

Деловая этика предписывает доброжелательное и корректное отношение к сослуживцам, умеренную общительность, соблюдение субординации, пунктуальность, ответственность и т. д.



# Деловая этика в Казахстане

## Знакомство и приветствие

Чаще всего казахи используют для приветствия довольно мягкое рукопожатие, иногда с использованием обеих рук, которое сопровождается улыбкой и зрительным контактом.

Более близкие друзья, но одного пола, могут заключить друг друга в крепкие объятия.

Большая часть жителей Казахстана исповедует ислам, поэтому основной формулой приветствия для казахов, как и для всех других народов исповедующих ислам, является – «Ассалаумагалеюкум!» (от араб. «Мир Вам!»), с ответом «Уагалеюкумассалям!» (от араб. «Тебе того же желаю!»).

При встрече казахи четко соблюдают принцип очередности приветствия, берущий свое начало много веков назад, - младший должен приветствовать старшего. Причем, это касается как возраста, как и социального статуса: мальчик приветствует старика, а служащий – начальника.





## Деловая культура

Участники деловых встреч из Казахстана неизменно выбирают одежду согласно западному стилю. На деловые переговоры не опаздывают, но не стоит ожидать от них, что деловая встреча закончится ровно к назначенному сроку. Казахи любят вести дела не спеша, уделяют внимание мелочам, чтобы быть уверенными в надежности своих партнеров. Поэтому переговоры в Казахстане - это длительный процесс, требующий терпения в ожидании и выдержки.

На протяжении веков у казахского народа сформировалась коллективистская культура, поэтому казахи почти с равнодушием относятся к жесткой конкуренции, приписывая большую ценность сотрудничеству, компромиссам, гармонии, сохранению и развитию отношений, личным качествам человека и личным отношениям. Они умеют тонко вести бизнес: говорят не прямолинейно, а обобщенно, используя дипломатические приемы общения. Казахи стараются избегать прямых вопросов, стремятся тщательно перепроверять любую информацию. В то же время, казах может и повысить голос во время переговоров, чтобы отстоять свою точку зрения.

# Деловая этика в США

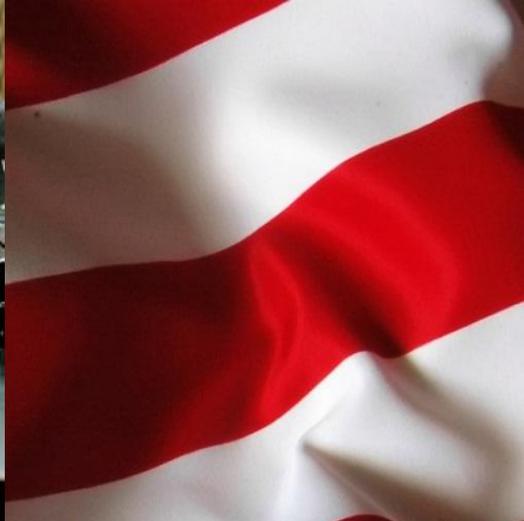
## Приветствие

Согласно американскому деловому этикету, приветствие и знакомство сопровождается рукопожатием. В США не принято обмениваться поцелуями и целовать руку женщине.

При более дружеском общении, в знак приветствия, американцы привыкли похлопывать друг друга по спине.

Американцы, имея дружеский характер, всегда стремятся устанавливать неформальную атмосферу на переговорах, поэтому предпочитают общаться с людьми по имени независимо от их возраста и положения.





## Деловая культура

Деловой этикет США не многим отличается от европейского, но есть и свои особенности. Для американца нет ничего обидного в вопросе малознакомого человека о его зарплате, хотя, например, в Германии этот вопрос считается недопустимым.

Американцы говорят только то, что думают; воспринимают любую фразу собеседника дословно. Они плохо понимают намеки, иронию; сложные высказывания или скрытый смысл слов может сбить их с толку.

Перед началом деловых переговоров американцы предпочитают собрать полный пакет информации об участниках будущей встречи. Они могут попросить прислать список лиц вашей делегации, дополнительно запросив информацию об их образовании, учетных степенях, печатных трудах и т.д.

Переговорный процесс американцы стараются вести в быстром темпе, непрерывно подталкивая своих партнеров к скорейшему принятию решения. Они могут даже проявлять агрессивность, навязывая свои правила игры.

Во время деловых переговоров американцы могут позволить себе сидеть, закинув ногу на ногу так, чтобы ботинок одной ноги лежал на коленке другой или положить ногу на соседний стул или стол. Это считается нормой в американской культуре, хотя нередко вызывает раздражение у представителей других стран.

Американцы прагматичные люди, не очень любящие следовать традициям.

# Деловая этика в Китае

## Приветствие

При встрече китайцы обмениваются рукопожатием, особенно с иностранцами, или приветствуют друг друга легким кивком, возможно, поклоном от плеч, а не от пояса, как японцы. Старший по возрасту должен поздороваться первым.

Наиболее распространённое обращение в деловом мире, свидетельствующее об особом уважении к человеку - «господин» или «госпожа» перед фамилией. Также приветствуется использование официальной должности или титула китайца, а затем фамилии. На «вы» обращаются к пожилым или малознакомым людям.

В культуре Китая не принято выказывать свои эмоции, особенно в незнакомой обстановке, поэтому во время знакомства китайцы ведут себя сдержанно и подчеркнуто официально, избегая даже улыбок. Подсознательно они воспринимают иностранцев как чужаков и незваных гостей.

Любые формы телесных контактов между незнакомыми людьми, такие как объятия, похлопывания по плечу или поцелуи воспринимаются китайцами отрицательно, особенно если это касается женщин.





### **Деловая культура**

В отличие от других стран Запада, в Китае деловые отношения носят более формальный характер, исключая более близкие контакты (рестораны, театры, кафе, клубы и т.д.). Это объясняется щепетильным отношением китайцев к разграничению бизнеса и личного общения.

Кроме того, китайцы очень скрупулезные люди, не принимающие решения без досконального изучения всех аспектов дела.

Пытаться завоевать симпатию китайца во время деловых переговоров путем личного общения не стоит, так как в иностранных партнерах китайцы видят не личность, а представителей компаний. Четкое изложение сути дела даст больший результат, чем радужное, дружеское общение.

Ранг играет в деловой культуре Китая огромную роль. Поэтому на переговорах лучше присутствовать главе компании, а не его помощнику или заместителю.

Любую важную деловую встречу стоит планировать и оговаривать за несколько месяцев. После достижения договоренности можно выслать полную информацию о компании и любые документы, касающиеся предстоящих переговоров. Опоздание на встречу будет воспринято как оскорбление, так как пунктуальность в Китае считается символом добродетели. Поэтому на встречу лучше приходить немного раньше назначенного времени.

P.S. Самая большая ошибка, которую можно допустить в общении с китайцем – это его прилюдное оскорбление, унижение или обман. Если подобное произойдет на публике – вы наживете себе врага, способного даже на месть, так как по своей природе китайцы злопамятны. Стоит помнить, что китайцы могут быть и крайне импульсивными, что может создать сложную ситуацию при общении в случае прилюдных оскорблений. Если же вы обманите или оскорбите китайца не при свидетелях, то первое будет воспринято им как доказательство вашего ума, а второе – как показатель внутренней силы.

Профессиональная этика в сфере  
бизнеса основывается на правиле трех  
"не":

не теряйтесь,  
не разбрасывайтесь,  
не раздражайтесь