

Лекция №4
Профессиональная
этика
(продолжение)

Профессиональная этика (нравственные нормы индивида), регулирует отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу и взаимоотношения людей в трудовой деятельности. Выделяют **экономическую** (деловую, предпринимательскую) этику. Экономическая этика включает в себя: 1) нормы, требования, регулирующие деятельность и взаимоотношения предпринимателей; 2) этику ведения переговоров; 3) этику конкурентной борьбы; 4) деловой этикет (нормы, регламентирующие стиль общения, внешний вид предпринимателя, экономиста, менеджера).



Разработан этический кодекс (основные требования предъявляемые к предпринимателям, менеджерам, др.):

- общественная полезность деятельности бизнесмена (социальные, благотворительные и др. проекты или участие);
- соблюдение законов государства;
- уважение к другим людям;
- цивилизованность методов конкурентной борьбы;



Соблюдение Конституции РФ и законов

Это самая главная обязанность, лежащая на гражданах, о чём сказано в ч. 2 ст. 15 Конституции РФ. Соблюдение Конституции РФ и законов - всеобщее правило, не знающее исключений.

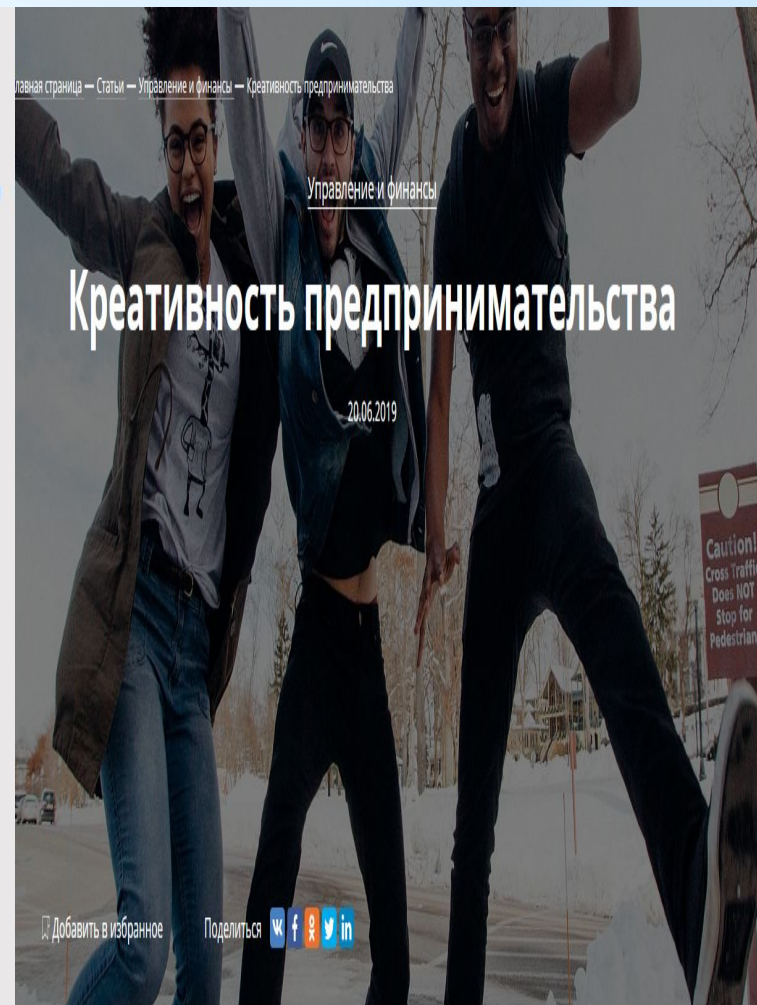
Помимо общей обязанности соблюдать Конституцию, существует и прямое предписание гражданам соблюдать конкретные конституционные запреты в ч. 5 ст. 13 Конституции РФ.



- творческий подход к предпринимательской деятельности;
- ответственность за принимаемые решения;
- стремление к инновациям и т.п.

Креативное предпринимательство поможет найти инновационные подходы к бизнесу.

Рагнар Сиил (Ragnar Siil), управляющий партнер Creativity Lab (Эстония) и координатор экспертной группы по развитию культурных и творческих индустрий Европейской Комиссии рассказывает о креативном предпринимательстве и о том, почему культурный креатив – это ключ к успеху бизнеса в творческих индустриях.



На самом деле креативным предпринимателем стать не сложнее, чем обычным бизнесменом, но с одной поправкой – работать придется с творческими людьми, к которым нужен особый подход. Талант и культурный креатив – это ключ к успеху такого бизнеса. Однако существует риск, что креативные и талантливые сотрудники не станут отличными бизнесменами, инженерами или гуру маркетинга. Поэтому основой успеха является создание отличной команды, объединяющей в себе все возможные функции - от креатива до управления и технологий.

Ну а для того, чтобы стать креативным предпринимателем, необходимо соблюдать 8 правил:

- **станьте профессионалом своего дела;**
- **найдите единомышленников в команду, соберите всех необходимых специалистов;**
- **создавайте свой культурно-креативный продукт одновременно с сервисом и бизнес-моделью;**
- **сотрудничайте с другими заинтересованными лицами, ищите партнеров для достижения целей;**
- **не забывайте про нетворкинг, нетворкинг, и еще раз про нетворкинг;**
- **мыслите глобально, не обращайте внимание на правила и границы;**
- **оглядывайтесь по сторонам, креативная экономика – это не только поиск своего рынка, но и создание его, люди более склонны "покупать" опыт и чувства, чем обычный продукт;**
- **рассказывайте истории, сделайте своего покупателя частью путешествия, креативные продукты – это не гамбургер, не торопитесь и выстраивайте долгосрочные отношения.**

Что такое нетворкинг?



Это деловые контакты, представленные в большом количестве. Сеть этих контактов включает в себя множество полезных знакомых, которые интересуются Вашими идеями, проектами и рабочими навыками. Все это носит название нетворкинга (от англ. букв. плетение сети: net – сеть + work – работать).

Управленческая этика исследует правила и нормы поведения менеджера, (экономиста) требования, предъявляемые обществом к его стилю работы, характеру общения с людьми, социальному облику.

Управленческая этика - наука, рассматривающая поступки и поведение человека, действующего в сфере управления. Действия менеджера соотносятся с общечеловеческими этическими ценностями. В широчайшем спектре внимания все проблемные вопросы взаимоотношений менеджера и подчиненных, особое место среди которых занимают вопросы соотношения цели и средств в их работе.

ЭТИЧЕСКИЕ ЦЕННОСТИ ЭКОНОМИСТА (УПРАВЛЕНЦА)

Честность. Это не только отсутствие лжи, но и отсутствие умолчания, и обязательство действовать прямо, а не искать обходные пути, т.е., отсутствие сознательной связи профессионального экономиста с неполной, лживой или вводящей в заблуждение информацией. Профессиональный экономист должен предоставлять качественную информацию и нести ответственность не только за себя, но и за лиц, которые работают под его началом - он обязан удостовериться в их профессиональной компетентности и организовать надлежащий надзор за их работой.

Объективность. В работе следует избегать предвзятости (это склонность к ложному, предубежденному, заранее сложившемуся мнению, суждению, выводам, созданию образа о ком-то или о чем-то), конфликтов интересов, чрезмерной зависимости от чужого мнения. Объективность - это тот принцип, который в основном подвержен угрозам его нарушения, что, как правило, влечет за собой нарушение других принципов.

Профессиональная компетентность. Каждый профессиональный экономист должен достигнуть профессиональной компетентности и поддерживать свой профессионализм на таком уровне, чтобы клиент или работодатель получал профессиональные услуги с учетом последних практических, законодательных и технических достижений. Нельзя использовать конфиденциальную информацию в своих интересах или в интересах третьих лиц. Требование о сохранении конфиденциальности распространяется на профессионального экономиста и по окончании сотрудничества с этим клиентом или работодателем.

Профессиональное поведение. Члены профессиональных объединений обязаны соблюдать все относящиеся к ним законы и нормативные акты и избегать действий, которые дискредитируют профессию в целом, особенно когда они ищут возможности трудоустройства или привлекают клиентов.

Представители бизнеса, науки и религии выработали ряд заповедей делового человека, особенно занимающегося управленческой деятельностью:

1. Не забывая о хлебе насущном, следует помнить о духовном смысле жизни. Не забывая о личном благе, следует заботиться о благе ближнего, благе общества и Отчизны.
2. Богатство - не самоцель. Оно должно служить созиданию достойной жизни человека и народа.
3. Культура деловых отношений, верность данному слову помогает стать лучше и человеку и экономике.
4. Человек - не «постоянно работающий механизм». Ему нужно время для отдыха, духовной жизни, творческого развития.
5. Государство, общество, бизнес должны вместе заботиться о достойной жизни тружеников, а тем более о тех, кто сам не может заработать себе на хлеб. Хозяйствование - это социально ответственный вид деятельности.

6. Работа не должна убивать и калечить человека.
7. Политическая власть и власть экономическая должны быть разделены. Участие бизнеса в политике, его воздействие на общественное мнение может быть только прозрачным и открытым.
8. Присваивая чужое имущество, пренебрегая имуществом общим, не воздавая работнику за труд, обманывая партнера, человек преступает нравственный закон, вредит обществу и себе.
9. В конкурентной борьбе нельзя употреблять ложь и оскорбления, эксплуатировать порок и инстинкты.
10. Нужно уважать институт собственности, право владеть и распоряжаться имуществом. Безнравственно завидовать благополучию ближнего, посягать на его собственность.

В целом эти заповеди - кодекс экономической этики, являющийся прямым руководством к действию, соблюдая которые делового человека ждет успех.

Правила делового общения в работе менеджера

В организации общение может происходить как «по горизонтали», так и «по вертикали». В любом случае и менеджеру, и подчиненным следует соблюдать универсальные принципы деловой межличностной коммуникации.

Общение «сверху-вниз»

В деловом общении «сверху-вниз», т.е. в отношении руководителя к подчиненному, золотое правило этики можно сформулировать следующим образом:

«Относитесь к своему подчиненному так, как вы хотели бы, чтобы к вам относился руководитель».

Общение «снизу-вверх»

В деловом общении «снизу-вверх», т.е. в отношении подчиненного к своему начальнику, общее этическое правило поведения можно сформулировать следующим образом: **«Относитесь к своему руководителю так, как вы хотели бы, чтобы к вам относились ваши подчиненные»**. Знать, как следует обращаться и относиться к своему руководителю, не менее важно, чем то, какие нравственные требования следует предъявлять к своим подчиненным. Без этого трудно найти «общий язык» и с начальником, и с подчиненными. Используя те или иные этические нормы, можно привлечь руководителя на свою сторону, сделать своим союзником, но можно и настроить его против себя, сделать своим недоброжелателем.

Основные правила поведения индивида:

1. Старайтесь помогать руководителю в создании в коллективе доброжелательной нравственной атмосферы, упрочении справедливых отношений. Помните, что ваш руководитель нуждается в этом в первую очередь.
2. Не пытайтесь навязывать руководителю свою точку зрения или командовать им. Высказывайте ваши предложения или замечания тактично и вежливо. Вы можете сказать: «Как вы отнесетесь к тому, если бы...?» и т.д.
3. Если в коллективе случилось какое-либо радостное или, напротив, неприятное событие, то об этом необходимо сообщить руководителю. В случае неприятностей старайтесь помочь облегчить выход из этой ситуации, предложить свое решение.
4. Не разговаривайте с начальником категорическим тоном, не говорите всегда только «да» или только «нет». Вечно поддакивающий сотрудник надоедает и производит впечатление льстеца. Человек, который всегда говорит «нет», служит постоянным раздражителем.

5. Будьте преданны и надежны, но не будьте подхалимом. Имейте свой характер и принципы. На человека, который не имеет устойчивого характера и твердых принципов, нельзя положиться, его поступки нельзя предвидеть.
6. Не стоит обращаться за помощью, советом, предложением и т.д. «через голову», сразу к руководителю вашего руководителя, за исключением экстренных случаев. В противном случае ваше поведение может быть расценено как неуважение или пренебрежение к мнению начальника или как сомнение в его компетентности. В любом случае ваш непосредственный руководитель в этом случае теряет авторитет и достоинство.
7. Если вас наделили ответственностью, деликатно поднимите вопрос и о ваших правах. Помните, что ответственность не может быть реализована без соответствующей степени свободы действий.

Общение «по горизонтали»

Общий этический принцип общения «по горизонтали», т.е. между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы), можно сформулировать следующим образом: **«В деловом общении относитесь к своему коллеге так, как вы хотели бы, чтобы он относился к вам».**

Если вы затрудняетесь, как вести себя в той или иной ситуации, поставьте себя на место вашего коллеги. Применительно к коллегам-управляющим следует найти верный тон и приемлемые нормы делового общения с равными по статусу сотрудниками из других подразделений (особенно внутри одного предприятия, организации). В этом случае они нередко являются соперниками в борьбе за успех и продвижение по службе, но они вместе с вами принадлежат к команде общего управляющего, поэтому все должны чувствовать себя равными по отношению друг к другу.

Основные правила поведения индивида этого вида:

1. Не требуйте к себе какого-либо особого отношения или особенных привилегий со стороны другого.
2. Попытайтесь достичь четкого разделения прав и ответственности в выполнении общей работы.
3. Если круг ваших обязанностей пересекается с вашими коллегами, это весьма опасная ситуация. Если управляющий не разграничивает ваши обязанности и ответственность от других, попытайтесь сделать это сами.
4. В отношениях между коллегами из других отделов вам следует отвечать самому за свой отдел, а не сваливать вину на своих подчиненных.
5. Если вас просят временно перевести в другой отдел вашего сотрудника, не посылайте туда недобросовестных и неквалифицированных - ведь по нему там будут судить о вас и о вашем отделе в целом. Помните, может случиться, что с вами поступят таким же безнравственным образом.

6. Не относитесь с предвзятостью к своим коллегам. Насколько возможно отбрасывайте предрассудки и сплетни в общении с ними.
7. Называйте своих собеседников по имени и старайтесь делать это почаще.
8. Улыбайтесь, будьте дружелюбны и используйте все многообразие приемов и средств, чтобы показать доброе отношение к собеседнику. Помните: что посеешь, то и пожнешь.
9. Не давайте обещаний, которые вы не сможете выполнить. Не преувеличивайте свою значимость и деловых возможностей. Если они не оправдаются, вам будет неудобно, даже если на это были объективные причины.
10. Не лезьте человеку в душу. На работе не принято спрашивать о личных делах, а тем более проблемах.
11. Старайтесь слушать не себя, а другого.

12. Не старайтесь показаться лучше, умнее, интереснее, чем вы есть на самом деле. Рано или поздно все равно все выплывет наружу и встанет на свои места.

13. Посылайте импульсы ваших симпатий - словом, взглядом, жестом дайте участнику общения понять, что он вас интересует. Улыбайтесь, смотрите прямо в глаза.

14. Рассматривайте вашего коллегу как личность, которую следует уважать саму по себе, а не как средство для достижения ваших собственных целей.



Управленческий этикет

Существует ряд правил делового этикета, которые должен соблюдать каждый менеджер.

Правило 1: придя на работу, приветствуйте первым своих коллег, независимо от их должности, пола и возраста.

Правило 2: научитесь управлять своим поведением - будьте вежливыми, приветливыми, доброжелательными и улыбчивыми.

Правило 3: обращайтесь ко всем подчиненным на «Вы» - это необходимое условие для поддержания нормальных служебных отношений и сохранения трудовой дисциплины.

Правило 4: будьте осторожны при приказании и просьбе. Помните, приказ уместен тогда, когда вы даете поручение, входящее в круг прямых обязанностей подчиненного. Тон при этом должен быть вежливым. Кстати, подчиненные лучше воспринимают поручения в форме просьбы, а не приказа, особенно женщины.

Правило 5: не забывайте благодарить и взыскивать (напоминать об уплате взносов, премий и т.п.).

Правило 6: свою точку зрения отстаивайте до принятия решения. Когда решение принято, рассматривайте его как свое собственное.

Правило 7: создавайте настрой на успех.

Правило 8: делайте все вовремя, будьте пунктуальными, назначенные встречи вносите в рабочий календарь.

Правило 9: менеджер (как и любой другой работник) обязан хранить секреты организации.

Правило 10: говорите и пишите грамотно.

ГОВОРИМ И ПИШЕМ ПРАВИЛЬНО!

ОШИБКА №2:
«В БУДУЮЩЕМ»

ПРАВИЛЬНО: В БУДУЩЕМ
НИКАКИХ «Ю»!

ГОВОРИМ И ПИШЕМ ПРАВИЛЬНО!

ОШИБКА №3:
«У МЕНЯ ДЕНЬ РОЖДЕНИЕ»

ПРАВИЛЬНО:
ДЕНЬ РОЖДЕНИЯ,
С ДНЁМ РОЖДЕНИЯ!

Правило 11: соблюдайте данные обещания.

Правило 12: старайтесь по возможности быть доступными сотрудникам территориально и по времени.

Правило 13: одежда, манеры, поведение должны быть безупречны в любых ситуациях.

Правило 14: необходимо владеть различными формами деловой коммуникации.

Формы деловой коммуникации

- деловые беседы
- совещания, собрания
- переговоры, конференции
- деловые встречи
- круглые столы
- пресс-конференции
- собрания акционеров
- брифинги
- выставки и ярмарки

Брифинг

- Короткая пресс-конференция.
- Краткая встреча официальных лиц, представителей коммерческих или других структур с представителями СМИ, на которой излагается позиция по определенному вопросу
- Длится 15-20 минут
- Брифинг проводит пресс-секретарь или другое уполномоченное лицо
- Нет возможности задавать подробные вопросы

Спасибо за внимание!