

Этика деловых отношений



Кауфельд Светлана Владимировна

финансовый директор ЗАО «ОКН-проект», аккредитованный тьютор
международного института менеджмента ЛИНК

Мошкин Игорь Валерьевич

зам. декана по научной работе факультета управления ЮФУ,
к.э.н., доцент

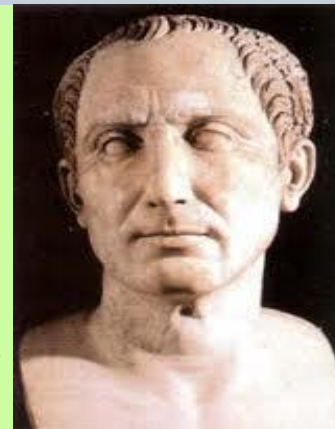
История возникновения этики



Этика относится к древнейшим наукам – она возникла на рубеже V-IV вв. до н.э. Официально ее родоначальником считается Аристотель. Он образовал понятие «этический» (добродетельный), отсюда произошло название науки – этика.

Слово этика происходит от древнегреческого слова «этнос» – дом, очаг (во времена Гомера, VII в. до н. э.); а позднее – нрав, обычай, характер. Этика – это наука о поведении людей, нравах и обычаях в поведении.

Явление, которое изучает этика (нравы, обычаи и т.п.), позднее – с I в. до н.э. – получило название «мораль». Родоначальник этого слова Гай Юлий Цезарь образовал его от латинского слова *mors*, обозначающего дом, очаг, обычай и т.д. В большинство языков мира понятия этика и мораль вошли в первоначальном варианте: этика – наука о морали.



Цезарь Гай Юлий

Понятие этики



Этика — это наука о нравственности, о принципах, которыми должны руководствоваться люди в своих поступках.

Деловые отношения



Деловые отношения – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ



Принципы, лежащие в основе добровольного сотрудничества для достижения социально-значимых целей.

Традиции



На основе этических принципов, нормах морали и ценностных суждениях формируются традиции.

Традиции – основа внешних проявлений культуры поступков человека.

Отражаются на взаимоотношениях людей в процессе делового общения.

В частности:



- В поведении во время деловых встреч и переговоров
- В одежде, ее опрятности, чистоте и безупречности
- В деловых беседах
- В организации и оборудовании рабочего места
- В поведении во время деловых приемов

Деловой этикет



Важная составляющая деловых отношений.

Правила поведения в деловом сообществе.

Внешнее выражение внутренней морали и культуры человека.

Направлен на поддержание порядка, организованности, экономию времени.

Приветствие:



- Общие правила:
 - Мужчина приветствует женщину
 - Младший – старшего
 - Проходящий – стоящего
 - Входящий – присутствующих
 - Опаздывающий – ожидающего

- Корректировки делового этикета: младший по должности приветствует старшего.

Представление



Согласно деловому этикету представить кого-либо – значит назвать его имя, фамилию, должность, организацию, в которой работает.

Порядок представления:

Мужчину – женщине

Младшего – старшему

Одного сотрудника – группе сотрудников

Визитная карточка



Функции:

- Представление деловых партнеров
- Подтверждение заинтересованности в последующих деловых контактах
- Информирование об организации и направлении ее деятельности

Если ВК двусторонняя (русский/английский), то информация должна быть идентична.

Внешний вид



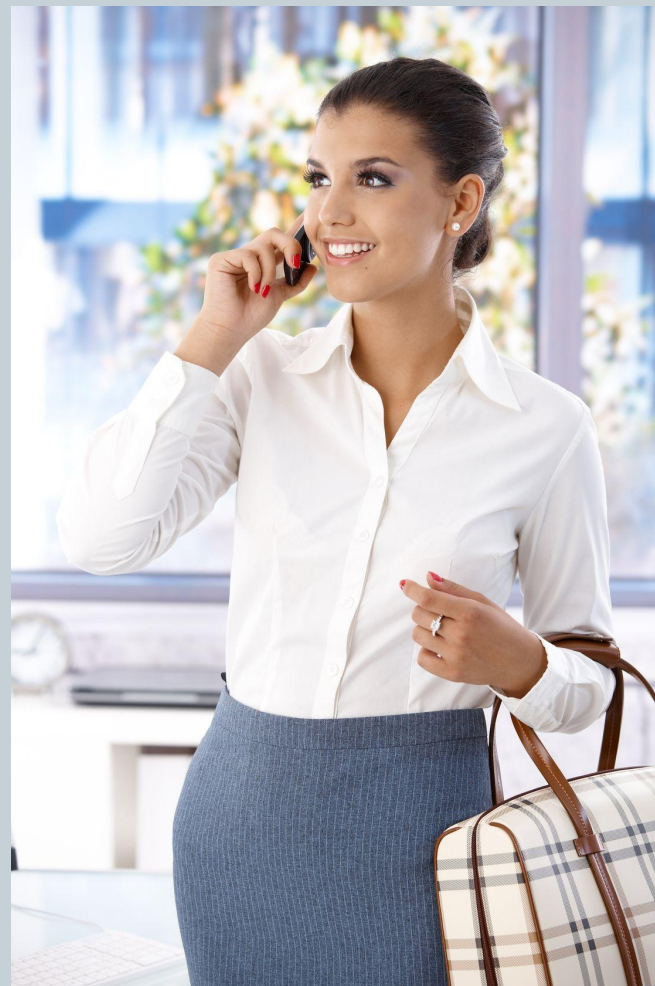
Косвенный фактор, который также определяет эффективность деловых связей, успех в деловых контактах и способствует созданию необходимой рабочей атмосферы.

Деловой стиль характеризует:



- Консерватизм
- Умеренность
- Аккуратность
- Опрятность
- Спокойная приглушенная цветовая гамма
- Качественные аксессуары
- Минимум украшений

Строгий деловой стиль



Повседневный деловой стиль



Рабочее место



Украшения:

- эстампы, картины, гравюры неагрессивного характера
- Статус – дипломы, лицензии
- Цветы (крупно листовенные)
- Небольшие скульптуры
- Информационные материалы (для исполнителей)

Этика делового письма



Письменным сообщением сопровождаются:

- Поздравления (юбилей, повышение)
- Соболезнования (только от руки)
- Выражение благодарности

Подпись – всегда от руки

Содержание:



- Должны быть написано четко, фразы должны легко читаться
- Недопустимо: метафоры, риторические вопросы, другие средства выразительной речи
- Минимум прилагательных, почти полное отсутствие местоимений
- Если затронуто несколько вопросов – разделить по смыслу
- Стилль – лаконичный, деловитый
- Грамматика безупречная

Сувениры и подарки



- Подарок – это знак внимания
- Соответствие роду занятий, специфике работы, хобби и личным предпочтениям.
- Не должен быть дорогим
- Упаковка создает первое впечатление о подарке

К деловым подаркам относятся:



- Ручки, папки, записные книжки
- Портмоне
- Деловые календари
- Художественные альбомы, книги
- Гравюра, эстамп
- Статуэтки, изделия художественных промыслов
- Коробка конфет, марочное вино в упаковке
- Дамам - цветы

Подарок вручается и принимается двумя руками

Этика совещаний



- Начинать точно в назначенное время
- Стилль – предельно деловой
- Не отклоняться от регламента
- Не «давить» на подчиненных, навязывая им решение
- Не стоит постоянно смотреть на наручные часы
- Не допрашивать опоздавшего о причине (выяснить причину после)

Служебные взаимоотношения



- Приходя на работу руководителю необходимо приветствовать своих коллег. Дайте им понять, что вы рады начать с ними новый рабочий день, что они могут рассчитывать на вашу помощь и поддержку.
- Проявляйте максимум доброжелательности к участникам совещаний. Люди приходят на них для того, чтобы выработать управленческие решения, в которых в первую очередь заинтересован руководитель.
- В любых ситуациях сохраняйте самообладание.



Основные принципы



1. Пунктуальность (делайте все вовремя)
2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего)
3. Любезность, доброжелательность и приветливость
4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе)
5. Внешний облик (одевайтесь, как положено)
6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком)

Стиль руководства



Авторитарный стиль

характеризуется тем, что руководитель в принятии решений всегда ориентируется на собственные цели, критерии и интересы, практически не советуется с трудовым коллективом, ограничивается узким кругом единомышленников.

Стиль руководства



Демократический стиль

основан на сочетании принципа единоначалия и общественного самоуправления.



Стиль руководства



Либеральный стиль

заключается в том, что руководитель в принятии решений ориентируется на цели и интересы отдельных групп трудового коллектива, постоянно пытается маневрировать, чтобы соблюсти паритет интересов, часто занимает различные позиции сторон, «сталкивает» их между собой, пытается быть «добрым шефом», но иногда невольно становится марионеткой в руках «серого кардинала» или всемогущей «Марии Ивановны», которые фактически управляют предприятием.



Организационная культура



- моральные ценности;
- цели труда;
- особенности деловых отношений;
- психологический климат в коллективе;
- удовлетворенность или неудовлетворенность работников своим трудом;
- наличие перспективы роста работников и системы поощрения;
- уровень стабильности текучести кадров.



Типы корпоративной культуры



- Культура власти
- Культура роли
- Культура задачи
- Культура личности

Этикет служебных отношений



- Приветствие
- Представление
- Визитная карточка
- Речь
- Общение
- Важно слушать
- Нравственные требования
- Гигиенические требования
- Рабочее место
- Прощание

На чем должны быть основаны деловые отношения?



Правило 1.

Честность и надежность в деловых отношениях.

Правило 2.

Обязательность.

Правило 3.

Соблюдение норм служебной субординации.

Правило 4.

Преданность сотрудников своему учреждению.

Правило 5.

Соблюдение норм поведения и внешнего вида.

Правило 6.

Соблюдение нравственных норм в конкурентной борьбе.

**Корпоративная этика-
одно из слагаемых
профессиональной культуры
университета**

**Себя сначала воспита́й,
Чтоб не познать бесславья,
Потом другим преподавай
Науку благонравья.**

Джами

Свод этических норм,
способствующих достижению
целей, стоящих перед
университетом получил
название «корпоративная
этика»

**Корпорация – это группа лиц
одной профессии, которых
объединяют общие
профессиональные интересы**

Университет-корпорация

**Образовательные
услуги**

**Конкурентная
борьба за
студента**



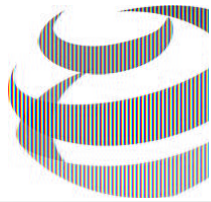
В ситуации конкурентной борьбы за студента необходимо иметь не только положительный внешний образ университета, но и единый, сплочённый коллектив, отвечающий требованиям

**профессионализма и
взаимоответственности**

Корпоративная этика



- ◆ **к себе**
- ◆ **коллегам**
- ◆ **администрации учреждения**
- ◆ **учащимся**
- ◆ **родителям**
- ◆ **социальному окружению**



Благодарю за внимание!