

# 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

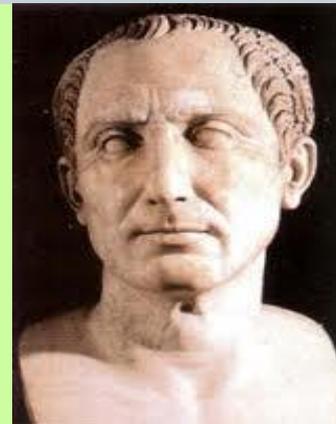
# История возникновения этики



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



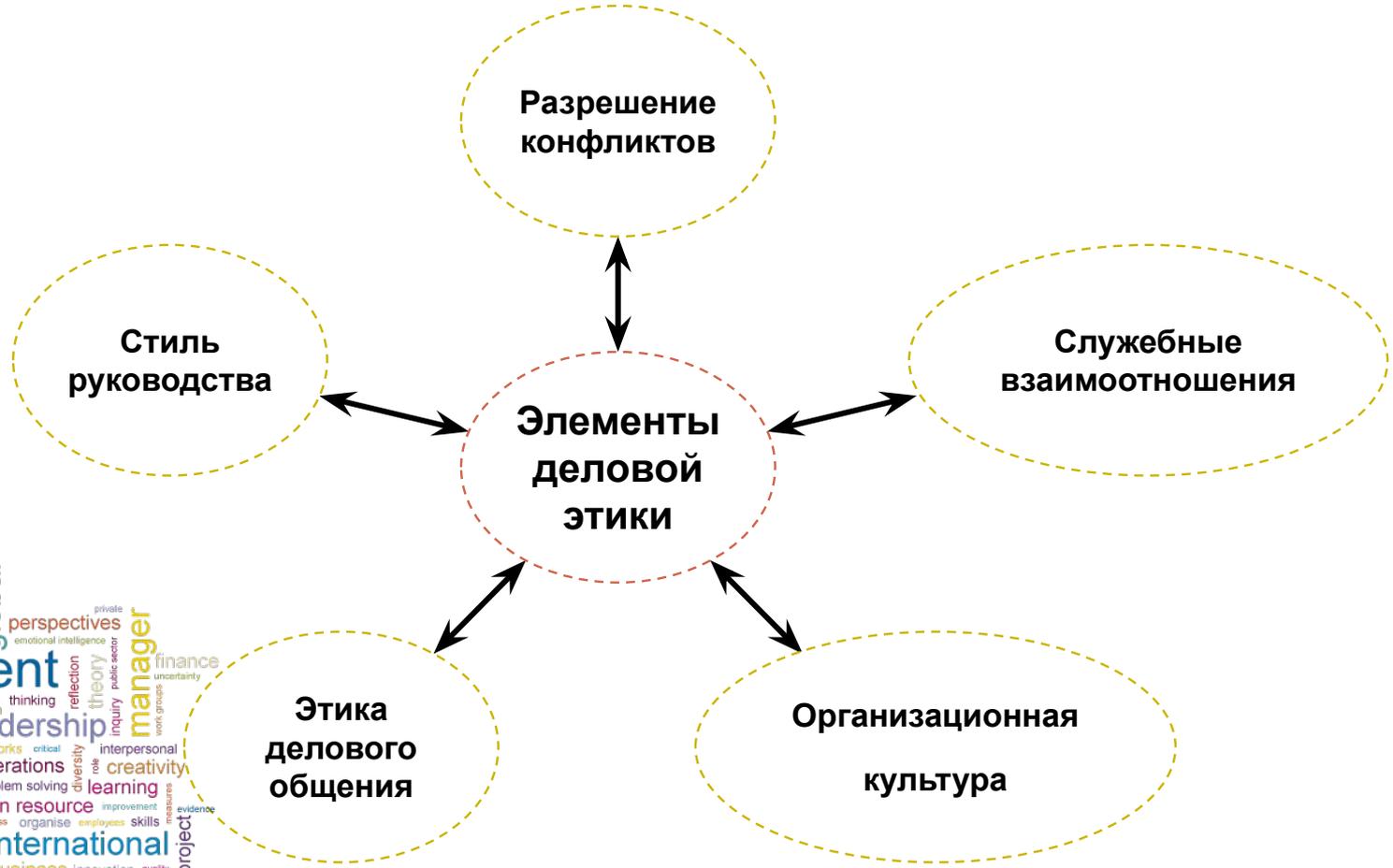
**Деловые отношения** – процесс взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.

# ЭТИКА ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ



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

# Элементы деловой этики



# 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



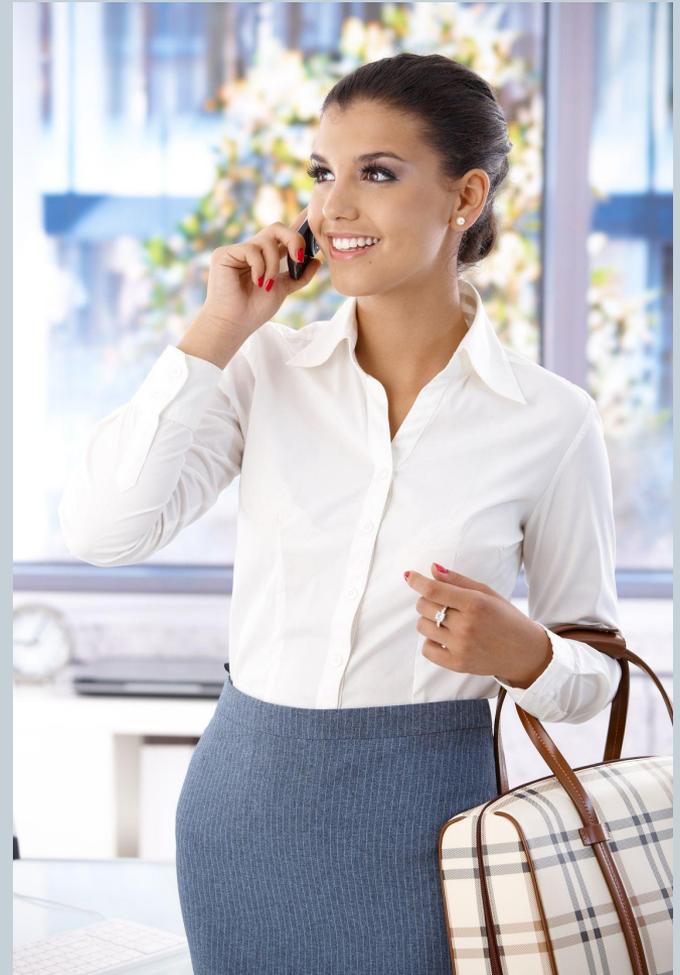
Косвенный фактор, который также определяет эффективность деловых связей, успех в деловых контактах и способствует созданию необходимой рабочей атмосферы.

# 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 благонаравья.**

**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**



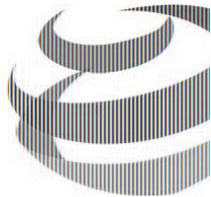
**В ситуации конкурентной борьбы за студента необходимо иметь не только положительный внешний образ университета, но и единый, сплочённый коллектив, отвечающий требованиям**

**профессионализма и  
взаимответственности**

# Корпоративная этика



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



**Благодарю за внимание!**