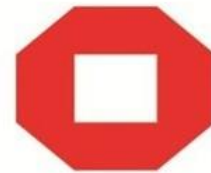


# Принципы этики делового общения

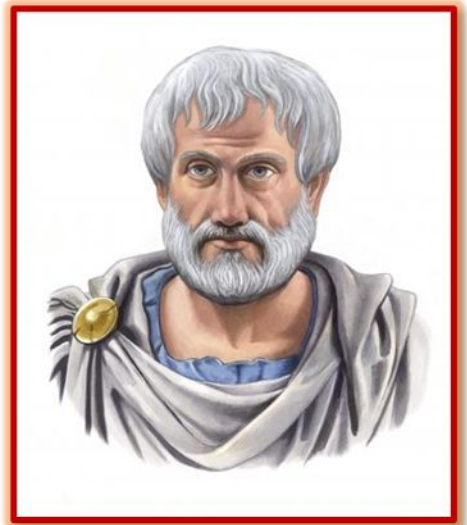


**«Поведение человека  
является показателем его  
нравственной культуры.»**

# Предмет этики как науки

Термин "этика" - древнегреческого происхождения. Он берет начало от слова "этнос" (ἦθος, **ethos**), означавшего местопребывание человеческого жилище, звериное логово, птичье гнездо.

**Аристотель** ( IV – V век до н.э.), отталкиваясь от слова "этнос" в значении характера, внутренней природы, нрава, образовал прилагательное "этический" или "этносный" (ἠθικός, **ethicos**) - относящийся к этосу.



Аристотель обозначил особый класс качеств, относящихся к характеру человека - **этические добродетели**.

**Этические добродетели (мужество, умеренность, щедрость и др.)**

**Категория этики:**

- 1. *Добро***
- 2. *Долг***
- 3. *Совесть***
- 4. *Достоинства***
- 5. *Честь***
- 6. *Свобода***
- 7. *Ответственность***

## Из истории философской и этической мысли

В истории философской и этической мысли существовала точка зрения, согласно которой моральные качества **присущи человеку с момента рождения.**

Так, французские просветители полагали, что **человек по своей природе добр.**

Некоторые представители восточной философии считали, что человек, **наоборот, по своей природе зол и является носителем зла.**

**« Этика существует не затем,  
чтобы знать, что такое  
**добродетель**, а чтобы стать  
**добродетельным**, иначе от  
этой науки не было бы  
никакого прока»**

**Аристотель**



# Понятие этики

**Этикой** называют учение о морали и нравственности.

Этика касается всех сфер жизни человека и общества в целом, основывается на проявлении милосердия и справедливости по отношению ко всему окружающему.

**Этика** призвана определять правила взаимосвязи людей в социуме, учить их мирно сосуществовать.

И этика являются неотъемлемой частью личности, ее морального самосознания.

Нормы морали, которым учит этика, **для всех людей одинаковы**.

**Объектом этики** (областью деятельности) является общество и человек,

**Предметом этики** (что изучает) – их мораль и нравственность.

# Внимание вопрос:

**С какой целью возникла этика?**



**Внимание вопрос:**

**Назовите регуляторы поведения помимо этики и в чём её отличие от иных регуляторов поведения?**





**Мораль** (от лат. *moralis*, что означает «касающийся, имеющий отношение к нравам»)

**Мораль** – традиционно сложившаяся система норм и правил поведения, которая определяется общественно принятыми понятиями о добре и зле, хорошем и плохом.



**Нравственность** - ряд правил, соблюдение которых определяет поведение человека.

**Формирование нравственности происходит с изменением мыслей человека о себе и своих поступках.**



**Мораль** ставит ограничения на свободу действий индивида, поскольку он всегда должен учитывать мнение других людей и общества, в котором живёт.

Таким образом, очевидно, что **норма морали является социальной, характерной для определенного общества и им же охраняемой.**

# ФУНКЦИИ МОРАЛИ

- **Регулятивная.** Мораль выступает в качестве нравственного координатора поведения человека.
- **Воспитательная.** Мораль служит средством воспитания, предоставляя понятия об идеальном поведении.
- **Коммуникативная.** Мораль обеспечивает комфортное общение людей.
- **Ценностно-ориентационная.** Мораль служит ориентиром для человека.
- **Познавательная.** Мораль помогает человеку постигать мир путём различия понятий добра и зла.
- **Мотивационная.** Соблюдение моральных принципов стимулирует человека к самосовершенствованию и саморазвитию.
- **Гуманизирующая.** Принципы морали основываются на человеколюбии, что содействует налаживанию отношений между людьми.



**Внимани  
е вопрос:  
Чем  
отличается  
мораль от  
нравственност  
и?**

- **Моральные начала не заложены в человеке от рождения, а формируются в семье на том примере, который находится у него перед глазами; в процессе общения с другими людьми, в период обучения и воспитания в школе.**

Не последнее место при этом занимает и самовоспитание личности.

Способность чувствовать, понимать, творить добро, распознавать зло, быть стойким и непримиримым к нему — особые нравственные качества личности, которые человек не может получить готовыми от окружающих, а должен выработать самостоятельно.

**Самовоспитание в сфере нравственности** — это, прежде всего самоконтроль, предъявление высоких требований к самому себе по всем видам своей деятельности.

**Этика** определяет нормы и законы социального взаимодействия, стабилизируют и регулируют отношения между людьми.

Если человека, пересек границы этического, его назовут **безнравственным, аморальным или даже бесчеловечным.**

Некоторые фундаментальные нормы морали настолько важны для самого существования общества, что прописываются **в нормативных документах и защищаются на государственном уровне.**

В процессе взросления и формирования личности некоторые нормы могут деформироваться или считаться человеком необязательными к исполнению.

Проблема кроется в понимании того, какие нормы носят рекомендательный характер, а за какими кроется жесткое табу.

И то и другое понятие часть социального бытия, является неотъемлемой или негласной формой регулирования отношений между людьми.

**Нормы и правила поведения в обществе, понимание ответственности за свои поступки и разграничение правильного и неправильного прививаются каждому с детства.**

*Студент задал вопрос  
преподавателю*

« Не считаете ли вы, что  
этика – порождение  
человеческой слабости. Так  
как она подменяет  
формирование собственных  
взглядов готовыми  
штампами?»

**Что бы вы ответили ему?**



**“ЗОЛОТОЕ ПРАВИЛО” НРАВСТВЕННОСТИ –**  
нравственная максима, гласящая:  
**“Поступай по отношению к другим  
людям так, как ты хочешь, чтобы  
они поступали по отношению к  
тебе”.**

Золотое правило не отвечает на  
вопрос, **почему человек должен  
быть нравственным.**  
Оно отвечает на вопрос, **как  
быть нравственным.**

---

**“ЗОЛОТОЕ  
ПРАВИЛО”  
НРАВСТВЕННОСТИ**



**Золотое правило** не отвечает на вопрос, что **делать другим или людям вообще**, оно отвечает на вопрос, **что делать, как поступать мне самому.**

**И только в этой связи и с этой целью оно обязывает взглянуть на ситуацию глазами других.**

**Соотношение морали и нравственности в этике неразрывно связаны с постоянным самосовершенствованием, тяжелой и регулярной внутренней работой.**



# Внимание вопрос:

Как, на ваш  
взгляд, звучит  
золотое правило  
товароведа?



**Нравственные качества личности:** совесть, долг, честь, достоинство, благородство **имеют базовый характер.**

**нравственные же требования к общению:** вежливость, тактичность, точность, скромность **относятся к этикету.**

Существует несколько **оттенков вежливости:**

корректность, учтивость, любезность, деликатность.

**Точность** - это моральная норма. Нарушение ее в общественной жизни, деловой сфере приводит к невыполнению контракта, срыву важного задания и др.

# Мораль в сфере делового общения, ее нормы

**Деловое общение** - сложный процесс развития контактов между людьми в деловой сфере.

**Деловое (корпоративное) общение** - это процесс, при котором происходит обмен деловой информацией и опытом работы, предполагающим достижение определенного результата в совместной работе, решение конкретной задачи и реализацию определенной поставленной цели.



# **Этика делового общения**

**Этика делового общения -это совокупность нравственных норм и правил, регулирующих поведение и отношения людей в профессиональной деятельности**

# Мораль в сфере делового общения, ее нормы

Этические нормы деловых отношений основываются на общечеловеческих нормах и правилах поведения.

Этика деловых взаимоотношений важна также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли.

# Профессиональная этика

**Профессиональная (или прикладная) этика** представляет собой совокупность моральных требований, принципов и норм деятельности специалистов, которая является ответственной, обязательной, *но вместе с тем добровольной*, т. е. свободной деятельностью свободных людей, которые подчиняются правилам, **но лично независимы**, поступают в соответствии с законом, но выполняют долг.

***Иными словами, уже в процессе получения образования человек должен осознать моральные цели своей профессии, понять свою ответственность.***

# Профессиональная этика

**Профессиональная этика** устанавливает стандарты поведения специалистов, понимая под качеством их работы наилучший результат для людей, надежность и эффективность товаров и услуг.

Поведение в процессе делового взаимодействия во многом зависит от таких личностных качеств человека, **как совесть, долг, честь, достоинство, благородство.**

# Коммуникативная культура в деловом общении

**Коммуникативная культура** - это знания, умения, навыки в области организации взаимодействия людей и собственно взаимодействия в деловой сфере, позволяющие устанавливать психологический контакт с деловыми партнерами, добиваться точного восприятия и понимания в процессе общения, прогнозировать поведение деловых партнеров, направлять поведение деловых партнеров к желательному результату.



# Психологические закономерности общения

Менеджеру любого уровня следует научиться располагать к себе людей, а для этого следует производить на них хорошее впечатление.

Менеджеру обязательно следует выражать одобрение подчиненным по поводу качественно выполненной работы, оказания взаимопомощи, проявления высоких моральных качеств.

# Внимание вопрос

---

Какими особенностями обладает профессиональное общение товароведа для создания благоприятного психологического климата в деловом общении, относящихся ко всем направлениям его деятельности?



## Особенности профессионального общения товароведа для создания благоприятного психологического климата в деловом общении

1. Обращайтесь к собеседнику **по имени-отчеству**, встречайте его доброжелательной улыбкой, крепким рукопожатием, в течение всей встречи смотрите собеседнику в глаза;
2. Концентрируйте свое внимание только **на положительных качествах партнера**, проявляйте свою искреннюю заинтересованность в развитии отношений;
3. Обращайте внимание **на эмоциональное состояние собеседника**, учитывайте его при выражении своих чувств, показывайте своим поведением, что вы внимательно слушаете;
4. Внимательно следите не только за **содержанием речи партнера**, но и за ее скоростью и громкостью, постарайтесь говорить в том же темпе и с той же скоростью;
5. Дайте понять собеседнику, что положительно отзывайтесь о своих коллегах, о личности собеседника и т. д.;
6. Старайтесь **вести себя спокойно и непринужденно**, это поможет вашему собеседнику сосредоточиться, обрести уверенность и деловой настрой.

# Контрольные вопросы

- 1. Дать определение, что такое Этика?
- 2 Кто был её основателем?
- 3 Дать определение, что такое мораль, нравственность?
- 4 Назовите функции морали
- 5 Дать определение, что такое деловое общение, профессиональная этика, коммуникативная культура
- 6 Назовите особенности профессионального общения менеджера

Спасибо за внимание!

