**ВСЕРОССИЙСКИЙ ЗАОЧНЫЙ ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ**

КАФЕДРА ФИЛОСОФИИ

**КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА**

по дисциплине «Деловое общение»

Исполнитель:

Шолохова Дарья Сергеевна

специальность Финансы и кредит

группа 225122

№ зачетной книжки 09ффд42018

Руководитель:

Скрипкина Жанна Борисовна

**Москва - 2010**

**Содержание**

Введение………………………………………………………………………...3

Основные понятия этики………………………………………………………4

Общие этические принципы делового общения……………………………..6

Ответы…………………………………………………………………………10

Заключение…………………………………………………………………….11

Список литературы……………………………………………………………12

**Введение**

Деловое общение - это особый вид общения, который реализуется в совместной профессионально-предметной деятельности людей и содержание которого определяется социально значимым предметом общения, взаимным психологическим влиянием субъектов общения и формально ролевым принципом их взаимодействия.

Это определение позволяет учесть самые существенные характеристики делового общения и отличить их от других видов общения. Общение будет считаться деловым и в том случае, если хотя бы для одного из субъектов общения оно будет связано с реализацией его профессиональной деятельности.

Целью данной контрольной работы является определение этики делового общения.

Для достижения поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

1) рассмотреть основные понятия этики;

2) определить общие этические принципы делового общения.

**Основные понятия этики.**

*Этика* — философское учение, предметом которого является мораль, а центральной проблемой – Добро и Зло. Этика дает ответ на вопрос как нужно правильно жить.

Этика – это:

* наука нормативная;
* учение о нравственности;
* система правил, осуществляющих контроль и коррекцию поведения людей;
* способ оценки человеческих поступков, их одобрения или осуждения;
* «социальный регулятор» поведения и отношений между людьми.

Этика не дает рецептов на каждый случай жизни. Она дает общее направление. Этика может помочь человеку, ведущему диалог с самим собой. Но не каждый человек способен к внутреннему диалогу. Этика помогает человеку не потерять себя, не растеряться. "Этика – искусство жить без печали".

*Мораль* – это правила, которые устанавливают, какое поведение является правильным, а какое неправильным.

Слово «мораль» пришло к нам из французского языка от слова «moralie», которое, в свою очередь, произошло от латинского слова «moralis» - «нравственный».

Нравственность – внутренние (духовные) качества человека, основанные на таких идеалах как добро, справедливость, долг, честь и т.п.

Идеал – высшая цель, к которой стремятся люди и которая руководит их деятельностью.

*Общение* — процесс установления и развития контактов между людьми, порождаемый потребностями совместной деятельности, включающий в себя обмен информацией и выработку единой стратегии взаимодействия, взаимным восприятием и попытками влияния друг на друга.

Этика – это наука о морали и общения, т.е. этика объединяет в себе эти понятия.

Отличие морали от общения в том, что мораль – это правила для установления таких норм поведения и общения какие удовлетворяли бы общество. А общение – это больше процесс взаимосвязи индивидов.

Этика делового общения – нормы и правила поведения внутри коллектива и организации в целом.

**Общие этические принципы делового общения.**

Этику делового общения следует учитывать в различных ее проявлениях: В отношениях между предприятием и социальной средой, между предприятиями, внутри одного предприятия - между руководителем и подчиненными, между подчиненным и руководителем, между людьми одного статуса. Между сторонами того или иного вида делового общения, существует своя специфика. Задача и состоит в том, чтобы сформулировать такие принципы делового общения, которые не только соответствовали любому виду делового общения, но и не противоречили общим нравственным принципам поведения людей. Вместе с тем они должны служить надежным инструментом координации деятельности людей, вовлеченных в деловое общение.

Общий нравственный принцип человеческого общения содержится в категорическом императиве И.Канта: «Поступай так, чтобы максима твоей воли всегда могла иметь также и силу принципа всеобщего законодательства.» Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать следующим образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступай так, чтобы максима твоей воли была совместима с нравственными ценностями других сторон, участвующих в общении, и допускала координацию интересов всех сторон.

Таким образом, в основе этики делового общения должна быть координация, а по возможности и гармонизация, интересов. Естественно если оно осуществляется этическими средствами и во имя морально оправданных целей. Поэтому деловое общение должно постоянно проверяться этической рефлексией, оправдывающей мотивы вступления в него. При этом сделать этически правильный выбор и принять индивидуальное решение часто дело совсем непростое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решений, порождают комплекс моральных дилемм, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

Несмотря на всю проблематичность и трудность выбора нравственной позиции, в общении имеется ряд таких положений, следуя которым можно в значительной степени облегчить деловое общение, повысить его эффективность, избежать промахов в процессе взаимодействия с другими в бизнесе. Необходимо уяснить, что в морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей. Когда идет речь об этических промах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов». Когда речь идет о промахах своих следует поступать наоборот.

В морали следует хвалить других, а предъявлять претензии к себе.

Нравственное отношение окружающих к нам зависит, в конечном счете, только от нас самих. Когда речь идет о практическом утверждении норм морали, основной императив поведения - «начни с себя».

Особое внимание следует обратить на золотое правило этики общения: «Относитесь к другим так, как вы хотели бы, чтобы относились к вам». В отрицательной форме в формулировке Конфуция оно гласит: «Чего не пожелаешь себе, того не делай другим».

*Деловой прагматизм* -  выстраивание системы поступков и взглядов на жизнь в аспекте получения практически полезных результатов (например: прибыль для организации).

Противоречие между этикой и бизнесом, весьма остро проявляется в деловом общении, причем на самых разных его уровнях: как между организацией и социальной средой, так и внутри самой организации. Между управляющими, предпринимателями и вообще деловыми людьми по отношению к указанному противоречию существуют две основные позиции.

Считается, что в деловом общении и вообще в бизнесе этика сама по себе не нужна. Единственная обязанность управляющего корпорацией, работающего по найму у владельца бизнеса, - любыми доступными средствами максимизировать прибыль, «делать как можно больше денег», всячески приспосабливаясь к нормам общества, воплощенным в законах и этических традициях.

С этой позиции, которую можно назвать «деловой макиавеллизм», этические нормы и сам язык этики рассматриваются как помеха в деловом общении. В нем стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге и социальных обязанностях, поскольку в результате появляются «излишние», «не относящиеся к делу» проблемы, касающиеся моральной и социальной ответственности.

Крайним случаем неэтического поведения бизнесменов, руководителей предприятий является нарушение закона. Но неэтическим поведением следует также считать различного рода действия компаний, не предпринимающих различных мер для устранения дефектов в своей продукции, которые могут привести к вредным последствиям для населения. Поэтому в понятие этики делового общения входит и забота руководителей предприятий о качестве своей продукции, ответственность за тот вред, который она может нанести населению.

Этика делового общения охватывает широкий круг вопросов, относящихся к целям и средствам ведения бизнеса. Представители делового прагматизма подчас используют непригодные средства для достижения своих целей, такие, как взятки, подкуп и т.д. Но помимо этого и сами цели делового общения могут носить неэтический характер. При этом общение может рассматриваться неэтичным не потому, что оно противозаконно, а вследствие несовместимости делового общения моральным ценностям. Примером может служить заключение сделок, контрактов на постройку экологически вредных предприятий.

Вторая позиция по отношению к противоречию между этикой и бизнесом состоит в том, что соблюдение этических норм в деловом общении признается важным не только с точки зрения ответственности бизнесменов перед обществом и самими собой, но и необходимым для эффективности производства.

В этом случае этика рассматривается не только как необходимый нравственный императив поведения, но и как средство, помогающее увеличить рентабельность, способствующее укреплению деловых связей и улучшению делового общения.

**Ответы**

Какие из перечисленных чувств следует отнести к:

а) моральным;

б) эстетическим;

в) интеллектуальным;

1) сомнение;

2) стыд;

3) гордость;

4) ирония;

5) удивление;

6) чувство долга;

7) презрение;

8) наслаждение;

9) любознательность.

Ответы:

а) моральные: 3, 4, 6, т.к. к этим чувствам относится все то, что определяет общение людей: отношение к самому себе, к другим.

б) эстетические: 2, 7, 8, т.к. они выражают[понимание](http://psihotesti.ru/gloss/tag/ponimanie/)прекрасного, активизируют деятельность, помогают яснее понять высокое назначение человека, осуждать неблаговидные поступки, заставляют быть пунктуальным, собранным, аккуратным, следить за одеждой, чистотой помещений, точно и четко выполнять обязанности.

в) интеллектуальные: 1, 5, 9, т.к. к интеллектуальным относятся чувства, появляющиеся в процессе познавательной деятельности.

**Заключение**

Специфика делового общения обусловлена тем, что оно возникает на основе и по поводу определенного вида деятельности, связанной с производством какого-либо продукта или делового эффекта.

При этом стороны делового общения выступают в формальных (официальных) статусах, которые определяют необходимые нормы и стандарты (в том числе и этические) поведения людей.

Как и всякий вид общения, деловое общение имеет исторический характер, оно проявляется на разных уровнях со­циальной системы и в различных формах. Его отличительная черта - оно не имеет самодовлеющего значения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношений - это прежде всего получение максимальной прибыли.

**Список литературы**

1) Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. – М.: Дело, 2000

2) Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. Учеб.пособие. – М.: Финансы и статистика, 2001.

3) Алехина И.Я. Имидж и этикет в бизнесе. – М.: Дело, 2003.

4) Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов/Под ред.В.Н.Лавриненко – 5 изд. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006.