КУРСОВАЯ РАБОТА

ПО ТЕМЕ:

«Этика деловых отношений в работе менеджера по персоналу»

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

1.1 Сущность, содержание и социальные функции этики деловых отношений

1.2 Основные принципы этики деловых отношений

1.3 Этика и социальная ответственность организации

2 ЭТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ООО «АЭРОСЕРВИС»

2.1 Социально-экономическая характеристика предприятия

2.2 Этические нормы в деятельности организации

2.3 Поведение менеджера по персоналу ООО «Аэросервис» на рабочем месте

2.4 Ключевые роли менеджера по персоналу

3 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КАК ОСНОВА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬТУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ

3.1 Особенности делового общения с иностранными партнерами

3.2 Этика в корпоративной культуре предприятия

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ

ВВЕДЕНИЕ

Появление специалистов по работе с кадрами — управлению персоналом — связано с реализацией принципов научной организации труда, поставившей перед собой задачу максимально эффективно использовать (эксплуатировать) всех работников в рамках высокоорганизованного, высокотехнологичного производства. Человек с точки зрения этой доктрины, доктрины “Х”, рассматривался как винтик, которого можно при необходимости заменить другим человеком, если использование первого становилось экономически неэффективным. Соответствующее отношение к работнику со стороны кадровых служб состоит в том, что средний человек предпочитает, чтобы им управляли, старается не брать на себя ответственности, имеет относительно низкие амбиции, ленив, желает находиться в безопасной ситуации. Его надо готовить к выполнению строго определенной профессиональной роли и по возможности минимизировать социальные конфликты и прочие негативные явления, влияющие на снижение производительности труда или повышение издержек производства.

Вторая волна, или революция в управлении персоналом была связана с идеей гуманизации производственных отношений, идеей фокусирования внимания кадровых служб на человеческих отношениях. Второй этической доктриной кадровой работы, доктриной “Y”, человек трактовался уже как работник, которого надо всячески мотивировать, создавать ему соответствующие условия, чтобы он мог эффективно работать, приобщать его к общим ценностям организации и за счет этого достигать максимального экономического эффекта. Ответственность и обязательства по отношению к целям организации зависят от вознаграждения, получаемого за результаты труда. Наиболее важным вознаграждением является то, которое связано с удовлетворением потребностей в самовыражении и самоактуализации. Различия между этими доктринами нашло отражение в теории “Х” — “Y”, разработанной Д. МакГрегором.

Последняя, третья, революция в работе с персоналом была связана с концепцией Y. Оучи —”Z”-концепцией. Она состояла в том, что цель кадровой работы — максимально эффективно использовать человеческие ресурсы. Человеческий потенциал становится одним из важнейших факторов предпринимательства, и с этой точки зрения задачи кадровых служб — способствовать максимальному развитию предпринимательской активности всех работников, создавая для этого благоприятные условия.

Целью данной работы является изучение этики деловых отношений в работе менеджера по персоналу. Объектом исследования является ООО «Аэросервис».

Для написания данной работы необходимо решить следующие задачи:

- всесторонне рассмотреть теоретические аспекты этики деловых отношений;

- изучить этику деловых отношений менеджера по персоналу в ООО «Аэросервис»;

- выявить имеющиеся недостатки и дать необходимые рекомендации для устранения этих недостатков.

Объектом исследования является ООО «Аэросервис», предметом – этика деловых отношений в данной организации.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЙ АСПЕКТ ЭТИКИ ДЕЛОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

1.1 Сущность этики деловых отношений

Под этикой в широком смысле понимается система универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, реализуемых в процессе общественной жизни. Соответственно, этика деловых отношений выделяет одну из сфер общественной жизни. Базируясь на общечеловеческих нормах и правилах поведения, этические нормы служебных отношений имеют некоторые отличительные особенности.

Этике деловых отношений уделяется в последнее время все большее внимание.

Работодатели уделяют все большее внимание вопросам этики деловых и личностных взаимоотношений при отборе персонала и его приеме на работу, а также в процессе непосредственного выполнения сотрудниками своей профессиональной роли. При этом необходимо подчеркнуть, что понятие «профессиональная роль» включает в себя не только способности к выполнению должностных обязанностей, но и навыки взаимоотношений с внешним окружением (коллегами, руководством, подчиненными, клиентами, партнерами и пр.) в процессе реализации зафиксированных для конкретной должности профессиональных задач или функций. Соблюдение этики деловых отношений является одним из главных критериев оценки профессионализма как отдельного сотрудника, так и организации в целом.[11, С. 5-6]

Выполнение сотрудниками какой-либо организации норм и правил этики деловых отношений становится ее «визитной карточкой» и определяет во многих случаях тот факт, будет ли внешний партнер или клиент иметь дело в данной организации в дальнейшем и насколько эффективно будут строиться взаимоотношения.

Использование норм и правил этики деловых отношений воспринимается окружающими благожелательно в любом случае, даже если человек не обладает достаточно отработанными навыками применения правил этики. Эффект восприятия усиливается многократно, если этичное поведение становится естественным и ненарочитым. Это происходит тогда, когда правила этики являются внутренней психологической потребностью человека., а также отработаны в процессе систематического тренинга.

Этика включает в себя систему универсальных и специфических нравственных требований и норм поведения, т.е. этика деловых отношений основывается на ошибках правилах поведения, выработанных людьми в процессе совместной жизнедеятельности. Естественно, что многие нормы взаимоотношений в деловой обстановке справедливы для повседневной жизни, и наоборот, практически все правила межличностных взаимоотношений находят свое отражение в служебной этике.

Взаимосвязь этики в широком смысле и деловой этики можно проследить на логической последовательности отдельных проблем восприятия людьми друг друга. Благоприятная основа знакомства, для дальнейших взаимоотношений во многом закладывается в первые моменты встречи. Существенную роль при этом играет внешний облик человека, его соответствие ситуации, что демонстрирует уважительное отношение к другому. Немаловажную роль играет этика приветствия, рукопожатия и представление человека человеку. Эти начальные нюансы взаимоотношений важны как в повседневной, так и в деловой жизни.[11,С. 6]

1.2 Основные принципы этики деловых отношений

Принципы этики деловых отношений – обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества, которые указывают на необходимое поведение участников деловых отношений.

Современная деловая этика, по мнению многих ученых, должна основываться на трех важнейших положениях:

* Создание материальных ценностей во всем многообразии форм рассматривается как изначально важный процесс;
* Прибыль и другие доходы рассматриваются как результат достижения различных общественно значимых целей;
* Приоритет в разрешении проблем, возникающих в деловом мире, должен отдаваться интересам межличностных отношений, а не производству продукции.

Отношения организации с персоналом рекомендуется строить на следующих принципах:

* Обеспечить работников работой и заработной платой, которые повышают их уровень жизни;
* Создавать условия труда для работников, не носящие ущерба их здоровью и человеческому достоинству;
* Быть честным в общении со своими работниками и обеспечивать им открытый доступ к информации, ограниченный лишь рамками закона и условиями конкуренции;
* Прислушиваться и по возможности реагировать на предложения работников;
* В случае возникновения конфликтов участвовать в открытых переговорах с трудовым коллективом;
* Избегать дискриминационной политики и гарантировать персоналу равные права и возможности независимо от пола, возраста, расовой принадлежности и религиозных убеждений;
* Обеспечивать охрану труда во избежание несчастных случаев и профессиональных заболеваний;
* Поощрять работников и помогать им в развитии необходимых навыков и умений, внимательно относиться к серьезным проблемам занятости, часто связанным с принятием решений в бизнесе, а также сотрудничать с правительственными органами, трудовыми объединениями, другими службами и друг с другом по вопросам размещения рабочей силы.[11, С. 12-13]

Общепринятыми этическими принципами как для организаций, так и для отдельных руководителей считаются также следующие:

• «золотое правило менеджера» — в рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к клиентам и др. таких поступков, каких бы не желали видеть по отношению к себе;

* авансирование доверием (в коллективе создаются благоприятные условия для принятия решений и их выполнения, когда каждому человеку оказывается максимальное доверие — его потенциалу, квалификации, чувству ответственности);
* право на свободу служебного поведения, поступков, действий менеджера или рядового сотрудника организации нетолько в рамках законодательства, но и в пределах, не нарушающих свободу других менеджеров или рядовых сотрудников (свобода, не ограничивающая свободу других);
* справедливость во владении/приобретении полномочий, ответственности, права распоряжаться ресурсами различныхвидов, в определении сроков выполнения работы и т. п. (в той степени и до тех границ, пока эти полномочия, праваи обязанности не касаются, не задевают, не ослабляют прав, ответственности, полномочий других менеджеров, не выходят за рамки организации);
* справедливость при передаче средств и ресурсов, а такжеправ, привилегий и льгот (этичным считается добровольнаяпередача менеджером всего перечисленного, неэтичным — грубый нажим по отношению к сотруднику, требования на рушить нормы универсальной этики или закона);
* максимум прогресса (действия менеджера или организациив целом этичны, если они способствуют развитию организации или Отдельных ее частей, не нарушая при этом существующих этических норм);
* терпимое отношение менеджера к моральным устоям, укоренившимся в менеджменте других стран и регионов;
* разумное сочетание индивидуального и коллективного начала в работе менеджера, в принятии решений;
* постоянство воздействия, поскольку обеспечение соблюдения этических норм в основном базируется на использовании социально психологических методов, требующих, как правило, длительного применения для получения нужного результата.

Общие этические принципы деловых отношений должны быть использованы для выработки любой организацией и руководителями собственных этических систем.

1.3 Этика и социальная ответственность организаций

В практике сложилась точка зрения на то, как должна вести себя организация, чтобы считаться социально ответственной. Организация социально ответственна, когда получает прибыль, не нарушая законов и норм государственного регулирования. С этой позиции организация преследует экономические цели. Организация при этом обязана ставить и социальные цели: учитывать человеческие и социальные аспекты воздействия своей деловой активности па работников, потребителей, а также вносить определенный позитивный вклад в решение социальных проблем общества.

Общественность ожидает от современных организаций не только демонстрации высоких экономических результатов, но и существенных достижений с точки зрения социальных целей общества.

Следовательно, с одной стороны, организация — это экономическая система, обязанная заботиться об эффективности использования своих ресурсов. Поступая таким образом, организация выполняет экономическую функцию производства продукции или оказания услуг, необходимых обществу, обеспечивая одновременно работу гражданам и максимальные прибыли и вознаграждения акционерам.

С другой стороны, организация — это нечто большее, чем экономическая система. Современная организация является сложной частью окружения, включающего множество составляющих, от которых зависит самое существование организации. К таким составляющим относятся потребители, поставщики, средства информации, союзы или объединения, а также работники и держатели акций. Эта многослойная общественная среда может сильно влиять на достижение целей организации, поэтому последней приходится уравновешивать чисто экономические цели с экономическими и социальными интересами этих составляющих среды.

Организации несут ответственность перед обществом, в котором функционируют, поэтому они должны направлять часть своих ресурсов и усилий на социальные нужды, жертвовать на благо и совершенствование общества. Более того, в обществе уже сложились определенные представления о том, как должна вести себя организация, чтобы считаться добропорядочной. Организации должны ответственно действовать в таких сферах, как защита среды обитания, здравоохранение и безопасность, гражданские права, защита интересов потребителя и т. п.

Существует различие между юридической и социальной ответственностью. Под юридической ответственностью понимается следование конкретным законам и нормам государственного регулирования, определяющим, что может, а чего не должна делать организация. По каждому вопросу существуют сотни и тысячи законов и нормативов: например, как обеспечить охрану окружающей среды, как осуществлять наем на работу, каковы минимальные требования по безопасности продукции и т. п. Организация, подчиняющаяся всем этим законам и нормативам, ведет себя юридически ответственным образом, однако при этом не может считаться социально ответственной, если не выполняет соответствующие обязательства перед обществом.[6, С. 65]

Обществу и человеку совсем не безразлично, какими средствами и по каким правилам достигаются цели организации. Поэтому все острее встает вопрос об этических отношениях внутри организации и об отношениях с другими организациями.

Этические вопросы возникают и при рассмотрении роли организации в обществе. На разных этапах развития общества роль организаций оценивается по-разному. Во время переходного периода, который переживает наша страна, организации призваны решать следующие задачи: приспособиться, выжить; получить прибыль для акционеров; сохранить рабочие места, квалифицированные кадры; стать конкурентоспособными. С наступлением более благоприятных времен функции организации расширяются. Специалисты рыночных отношений называют и такие задачи, как благотворительность, социальная ответственность и др. Социальная ответственность рассматривается как добровольный отклик организации на социальные проблемы своих работников, жителей своего города, края, страны, мира.

Этические правила закрепляются в законодательстве. Фактически все правовые нормы являются отражением этических взглядов, носителем которых в момент принятия законов был законодатель.

Таким образом, в разных законах, в том числе в гражданском законодательстве, есть нормы, которые имеют четко выраженную этическую направленность. Это, например, ст. 10 Гражданского кодекса РФ, устанавливающая пределы осуществления гражданских прав. В соответствии с ней установлены пределы свободы граждан: запрещена деятельность исключительно с намерением причинить вред другому лицу, а также злоупотребление правом в иных формах. Кроме того, не допускается использование гражданских прав в целях ограничения конкуренции, а также злоупотребление доминирующим положением на рынке.

В трудовом законодательстве этическая функция выражена слабее, чем в гражданском; это является его недостатком: ведь трудовые правоотношения предполагают более тесную связь людей, чем гражданские. В Трудовом кодексе РФ нет норм, которые несли бы прямую этическую нагрузку, хотя в настоящее время, когда в нашей стране формируются рыночные отношения, они особенно необходимы в целях гуманизации трудовых отношений.

Например, ст. 152 Гражданского кодекса РФ о защите чести, достоинства и деловой репутации граждан дает право гражданину по суду требовать опровержения порочащих его честь и достоинство сведений, если распространивший такие сведения не докажет, что они соответствуют действительности.

Гражданский кодекс РФ дает право гражданину защищать не только честь и достоинство, но и деловую репутацию. Такое право можно осуществить по требованию заинтересованных лиц и после смерти лица, деловая репутация которого была опорочена.

Защита, охрана чести и достоинства гражданина безусловно должны осуществляться нормами трудового права, отражая одну из тенденций его развития — гуманизацию трудовых отношений как важнейшую задачу государства в условиях рыночных отношений. Трудовой кодекс РФ не затрагивает этические отношения между работодателем и работником, хотя именно они нередко нарушаются работодателем в трудовых отношения.

По своему этическому и экономическому содержанию трудовые отношения могут быть трех видов: сотрудничество, соперничество, эксплуатация. При этом они могут присутствовать в отношениях одновременно, но с доминированием одного из них.

Безусловно, трудовое законодательство должно препятствовать стремлению ряда работодателей достичь своих целей, причиняя при этом моральный и материальный ущерб своим работникам, что является следствием восприятия оценки работников лишь как средства для достижения своих целей и пренебрежением равенства прав членов общества. Вместе с тем эти отношения могут носить как характер разрушительной вражды, посягательства на достоинство людей, так и характер конструктивного состязания.

Трудовые отношения могут быть максимально эффективными при условии, что отношения работодателя и работника рассматриваются государством как связь двух сторон одинакового достоинства при признании за работодателем дисциплинарной власти. Если это отношения господина и слуги, то они будут минимально эффективными и максимально аморальными.

В трудовых отношениях переплетаются интересы не только работодателей и работников, но и интересы государства и общества. Трудовое законодательство должно включать следующие задачи: повышение производительности труда; справедливые оплата труда и распределение доходов, включая равную оплату за равный труд; охрана и защита чести и достоинства и деловой репутации человека; обеспечение занятости всех, кто желает и способен работать; гуманизация трудовых отношений; повышение уровня жизни работников.

Вернемся к рассмотрению проблем социальной ответственности организации.

В нашей стране значительные материальные средства были сосредоточены и сейчас в основном сосредоточены в организациях, а не у частных лиц. Традиционно их использовали в решении социально-экономических проблем района, города и прежде всего городов, специально созданных для работающих в одной крупной организации. Эти традиции, на наш взгляд, могут продолжиться и в новых экономических условиях.

Общество как совокупность отдельных и объединенных в организации людей предполагает наличие социальных функций, ответственности и у организации, и у людей. При этом в современных условиях социальные ожидания разных общественных групп в отношении организаций, предпринимателей постоянно меняются.

Социально ответственная стратегия организации может быть для нее исключительно полезной. Традиционно называют следующие преимущества, которые получают организации, придерживающиеся политики социальной ответственности:

* формируется более привлекательный образ организации в обществе;
* возрастает доверие к организации;
* увеличиваются товарооборот, количество клиентов и т.д., обусловленные улучшением отношения к организации;
* появляется возможность получить более выгодные заказы;
* благодаря возросшему авторитету организация может вести более активную, эффективную политику в обществе, расширяя свою деятельность, в частности рынки сбыта;
* появляется возможность добиться снижения местных налогов и т. д. [2, С. 53]

Предпосылками для такой политики служат объективные условия, к которым прежде всего нужно отнести наличие ресурсов в организации — материальных, финансовых, человеческих.

В то же время традиционно называют и недостатки такой политики для организации:

* увеличиваются издержки производства;
* ограничивается действие закона максимизации прибыли;
* для поддержания своих доходов организация нередко повышает цены с целью покрытия издержек (средств, которые предназначены для реализации социальных программ). Следовательно, положение организации в конкурентной борьбе ухудшается;
* вложение средств в социальную сферу часто бывает неэффективным;
* невысокий уровень квалификации персонала организации в области разрешения социальных проблем и т.п.

Названные недостатки преодолеваются посредством известных средств — достижения баланса между социальной политикой и издержками. Такой баланс, составленный в пользу организации, столь же полезен и обществу.

Важнейшими принципами эффективной политики социальной ответственности, которые могут служить ориентирами для организации являются:

* помощь организации прежде всего должна быть направлена на человека;
* помощь должна быть направлена на удовлетворение основных физиологических потребностей в еде, жилье, отдыхе, чистой воде, безопасности и т. д.

Можно, например, вложить средства в:

* обеспечение жителей экологически чистой водой;
* создание дополнительных рабочих мест;
* строительство жилья для бездомных;
* бесплатное питание для неимущих, обеспечение их одеждой;
* благоустройство микрорайонов;
* помощь многодетным;
* строительство и обустройство мест отдыха;
* улучшение экологии;
* улучшение питания школьников и дошкольников; строительство школ и детских садов;

• строительство библиотек и других учреждений культуры; помощь музеям и т. д.[2, С. 59]

Для успешного функционирования организация должна уметь откликаться на проблемы, возникающие в социальной среде, чтобы сделать эту среду для себя более благоприятной. Расходы на социальную Ответственность оправданы фактором совершенствования различных сегментов общества, а также улучшением отношения общественности к организации. Это должно вести к повышению лояльности потребителей к производителям продукции. Организация должна анализировать собственные действия и окружающую их среду и выбирать такие программы социальной ответственности, которые помогут этой среде в наибольшей мере.

Не подлежит сомнению, что прибыль важна для выживания организации. Для любой организации на первом месте стоит выживание и только потом — проблемы общества.

К причинам неэтичной практики ведения дел относятся:

1. конкурентная борьба, оттесняющая этические соображения;
2. отсутствие системы вознаграждения руководителей за этичное поведение;
3. общее снижение значения этики в обществе, что оправдывает неэтичное поведение на рабочем месте.

 Организации принимают разные меры в целях повышения характеристик этичности поведения руководителей и рядовых работников. К таким мерам относятся разработка этических нормативов, создание комитетов по этике и обучение этичному поведению.

Этические нормативы состоят из системы общих ценностей и правил этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Они разрабатываются с целью описания целей организации, создания нормальной этичной атмосферы и определения этических рекомендаций в процессах принятия решений.

К вариантам поведения, обычно запрещаемым этическими нормативами, относятся взятки, вымогательство, подарки, выплата соучастнику части незаконно полученных денег, конфликт на почве столкновения интересов, нарушение законов в целом, мошенничество, раскрытие секретов организации, использование информации, полученной в доверительной беседе, незаконные выплаты политическим организациям, противоправное поведение ради интересов организации.

Некоторые зарубежные организации создают постоянные комитеты для оценки повседневной практики с точки зрения этики. Почти все члены таких комитетов — руководители высшего уровня. Кто не создает таких комитетов, нанимает специалиста, так называемого адвоката по этике. Роль такого адвоката — выработка суждений по этическим вопросам, связанным с действиями организации.

Обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников используется организациями для повышения показателей этичности поведения. При этом работников знакомят с основами этики и повышают их восприимчивость к возможным этическим проблемам. Этика как предмет в курсах обучения на университетском уровне является еще одной формой обучения этичному поведению, что помогает студентам лучше понимать данные проблемы.

2 ЭТИКА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ

2.1 Социально-экономическая характеристика предприятия

ООО – это учрежденное несколькими лицами общество, уставной капитал которого делится на доли, определенные в учредительном документе.

Участники общества не отвечают по долгам общества своим личным имуществом. Участники не несут риск убытков, связанных с деятельностью общества, в пределах стоимости внесенных ими вкладов риск утраты своих вкладов.

Участники ООО «Аэросервис», не полностью внесшие вклад, несут солидарную ответственность по его обязательствам в пределах стоимости неоплаченной части вклада каждого из участников.

Важная особенность этого общества – деление уставного капитала на доли участников и отсутствие их ответственности по долгам общества. Имущество принадлежит на праве собственности самому обществу как юридическому лицу, объекта долевой собственности участников общества нет.

Управление делами общества осуществляется общим собранием и исполнительным органом. К исключительной компетенции общего собрания относятся:

А) изменение устава или уставного капитала;

Б) образование исполнительных органов общества и досрочное прекращение их полномочий;

В) утверждение финансовых документов, распределение прибыли и убытков и другие полномочия.

При выходе участника из общества, ему выплачивается стоимость части имущества, соответствующая его доле в уставном капитале общества.

Директор Назаренко С.Е., учредитель – Кулик Т.Н.

Учредительным документом предприятия является устав.

В соответствии с уставом, основным видом деятельности является: продажа авиа и ж/д билетов.

Место нахождения ООО «Аэросервис»: г. Краснодар, ул. Е. Бершанской, 347.

350912.

В 2000 году было образовано предприятие ООО «Аэросервис». Основной задачей вновь созданной организации была реализация авиа и ж/д билетов. Через время, после успешной реализации имеющихся задач, предприятие начало разрастаться.

На предприятии имеются следующие подразделения: бухгалтерия – обработка отчетности билетов; ОК – подбор и прием персонала на работу; отдел туризма – туристические услуги по России и заграницу, оформление виз, загранпаспортов; отдел грузоперевозок. Охраняет УВД, оплпта происходит по реквизитам.

Директор Назаренко С.Е., учредитель – Кулик Т.Н.

Филиалы предприятия расположены по городу и краю: ул. Красная 174, Красная 154 , г. Новороссийск, пр. Ленина, Анапское шоссе, ул. Красноармейская.

Директор общества действует от имени всего общества без доверенности, в соответствии с уставом, заключенным с ним договором.

Важное значение имеет режим уставного капитала, так как именно он определяет минимальный размер имущества общества, обеспечивающего имущественные интересы его кредиторов.

Увеличение уставного капитала общества допускается после внесения всеми его участниками вкладов в полном объеме.

Доли в уставном капитале переходят к наследникам граждан или правопреемником юридических лиц, являющихся участникам общества, если учредительными документами общества не предусмотрено, что такой переход допускается только с согласия остальных участников общества.

2.2 Этические нормы в деятельности организации

Регулирование моральных отношений, не обозначенных в законодательстве, в организациях происходит при помощи этических норм. Этические нормы — это ценности и правила этики, которых должны придерживаться работники организации в своей деятельности. Правила содержат права, обязанности и ответственность за неисполнение обязанностей или превышение прав.

Правила запрещают дискриминацию по следующим признакам: раса; язык; цвет кожи; религия; пол; половая ориентация; возраст; национальность; инвалидность; стаж работы; убеждения; партийная принадлежность; образование; социальное происхождение; имущественное положение и др.

Запрету также подлежат: сексуальные домогательства; высмеивание работников; расовое презрение и религиозное презрение; замечания, шутки и другие действия, создающие агрессивную обстановку на рабочем месте; угрозы; грубость; насилие; использование, продажа наркотиков; появление на работе в алкогольном и наркотическом, токсическом состоянии; утрата собственности организации; кража собственности организации; неправильное, неэффективное пользование собственностью организации; разглашение информации, являющейся служебной, коммерческой тайной; хранение материалов личного характера на рабочем месте; отказ в досмотре своего рабочего места и используемой информации работникам кадровых служб; использование расходных материалов и средств связи организации в личных целях; передача администрации неточной, искаженной информации; обман путем завышения своих расходов, например, на проезд, питание, проживание, другие траты; обман государственных, правительственных органов, внешних организаций; ложные заявления от имени организации; злоупотребление силой и влиянием своей организации и угрозы по отношению к другой; выполнение распоряжений, являющихся нарушением законодательства; пренебрежительные высказывания; унижение конкурентов, их товаров и услуг; разговоры с посторонними об условиях договоров и тем самым обнародование этих условий; разговоры с лицами, не работающими в организации, об изобретениях, применяемых в организациях, о производственных планах, об исследованиях рынков, о производственных мощностях, о частной информации; использование также недостойных методов и услуг, как, например, промышленный шпионаж, незаконное проникновение на чужую территорию, кража, подслушивание, наем служащих для получения частной информации о сотрудниках, о конкурентах; взяточничество; получение подарков и денег от поставщика, клиента; получение комиссионных; вручение подарков представителем поставщика.

Этика трудовых отношений в ООО «Аэросервис» предполагает их оценку с помощью таких понятий, как:

Профессиональный кодекс поведения;

Правила внутреннего распорядка;

Этико-профессиональные качества и др.

2.3 Поведение менеджера по персоналу ООО «Аэросервис» на рабочем месте

Менеджер по персоналу является неотъемлемой частью любой организации.

Для достижения высоких результатов своей работы, менеджер по персоналу ООО «Аэросервис» обладает высоким качеством этикета приветствия, ведения собеседования, ведения деловых приемов, этикетом поведения. Относится к коллегам в компании с уважением.

Компания стремится создать на работе безопасные, здоровые и стимулирующие высокую производительность труда условия. Каждый сотрудник несет личную ответственность перед коллегами и компанией за содействие в устранении причин и обстоятельств, подрывающих такие условия и отрицательно сказывающихся на обстановке в коллективе.

Менеджер руководствуется правилом приема на работу на основе оценки профессиональных качеств кандидатов и с учетом требований, предъявляемых к данной должности. Более того, необходимо всемерно стремиться к тому, чтобы все кандидаты имели равные возможности при поступлении на работу на любом должностном уровне.

Менеджер, исследуемой фирмы, ожидает, что при приеме на работу каждый сотрудник будет поддерживать компанию в ее стремлении создать равные условия для всех кандидатов. Организация берет на себя обязательство соблюдать все действующие законы и правила в отношении равных возможностей при приеме на работу, недопущения дискриминации и соблюдения иных положений трудового законодательства.

Для успеха деятельности организации, менеджер компании считает необходимым создавать на своих предприятиях моральный климат, который полностью исключил бы не только дискриминацию, но и любые преследования или запугивание по причине расы, цвета кожи, религии, пола, возраста, национального происхождения, гражданства, сексуальных склонностей или физической неполноценности. Сотрудникам рекомендуется информировать свое руководство о любых проблемах или конфликтов такого рода. Непременным условием работы каждого сотрудника в компании являетяс недопущение подобного поведения. При нарушении этого правила принимаются строгие дисциплинарные меры воздействия, вплоть до увольнения.

Не допускается нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, т.к. это может поставить под угрозу безопасность труда. Должны быть приняты надлежащие меры для недопущения того, чтобы употребление сотрудниками алкоголя или наркотических средств оказывало отрицательное воздействие на безопасность и успешное ведение бизнеса.

Если сотрудник считает, что является объектом преследования, то менеджер рекомендует ему незамедлительно информировать об этом компанию с целью возбуждения расследования и принятия соответствующих мер.

2.4 Ключевые роли менеджера по персоналу

В исследуемой организации, для менеджера по персоналу можно выделить следующие роли:

1. Кадровый стратег — член управленческой команды, отвечающий за разработку и реализацию кадровой стратегии, а также организационные механизмы ее обеспечения; системы управления и руководства службами, осуществляющими функции кадрового менеджмента (вице-президент по управлению персоналом).

2. Руководитель службы управления персоналом — организатор работы кадровых подразделений.

3. Кадровый технолог — разработчик и Реализатор творческих подходов в специфических для менеджера по персоналу областях деятельности, компетентный в специальных и технологических знаниях, способный привлекать разнообразные внутренние и внешние ресурсы и их эффективно использовать с учетом деловых перспектив организации (руководитель службы организационного развития или развития персонала).

4. Кадровый инноватор — руководитель, лидер-разработчик экспериментальных, инициативных или пилотажных проектов, требующих большого внимания и тщательной проработки, прежде чем они получат широкое распространение в практике кадрового менеджмента организации.

5. Исполнитель — специалист, осуществляющий оперативную кадровую политику.

6. Кадровый консультант (внешний или внутренний) — профессионал, использующий панорамное видение перспектив корпорации, практические знания в области управления человеческими ресурсами и навыки эксперта, для определения потребностей, возможностей и путей решения проблем, связанных с развитием организационно-кадрового потенциала.

Фактически эти шесть профессиональных ролей являются минимальным ролевым набором для эффективно работающей управленческой команды в системе кадрового менеджмента отдельно взятой организации.

Исследователями было предложено множество характеристик компетентности менеджера по персоналу, 11 областей компетентности были признаны ключевыми, поскольку они фигурировали в экспертных оценках всех шести упомянутых ролей менеджера по персоналу. Эти ключевых области компетентности были объединены в три группы.

1. Личная порядочность:

1) этичность — уважение прав личности, ответственность за взятые обещания, надежность, честность, справедливость;

2) добросовестность — высокие требования к результатам своей работы;

3) рассудительность — способность принимать разумные, реалистичные и обоснованные решения.

2. Целеустремленность и продуктивность:

1) результативность — ориентация на конечный результат;

2) настойчивость — способность преодолевать ограничения, накладываемые сложившейся ситуацией;

3) преданность организации и деловая ориентация — готовность следовать нормам организации, увлеченность работой и ответственность за качество своей работы;

4) уверенность в себе — готовность и умение решать неординарные задачи.

3. Навыки командной работы:

1) командная ориентация — понимание необходимости совместной деятельности и умение работать во взаимодействии с другими;

2) контактность — умение устанавливать деловые и творческие отношения с партнерами;

3) коммуникабельность — умение использовать устную и письменную речь, стилистические и иные выразительные средства для воздействия на партнеров и достижения взаимопонимания;

4) умение слушать — способность воспринимать, усваивать и использовать информацию, извлекаемую из устной коммуникации.

Экспертная оценка значимости этих ключевых областей компетентности для успешной работы менеджера по персоналу дала возможность проранжировать их в следующем порядке (по мере убывания степени важности):

1) этичность;

2) коммуникабельность;

3) умение слушать;

4) контактность;

5) командная ориентация;

6) добросовестность;

7) рассудительность;

8) результативность;

9) настойчивость;

10) уверенность в себе;

11) преданность организации и деловая ориентация.

Случайно ли то, что именно этичность оказалась приоритетной областью компетентности менеджера по персоналу? Репутация профессионала, накопленный им социальный и моральный капитал во многом предопределяют успешность его деятельности в профессиональных сетях. Поскольку сетевые формы организации подразумевают переход на контрактные (как правило, срочные) формы привлечения персонала, то работу с ним менеджер по персоналу обязан строить на основе не только формальных и неформальных методов контрактации, но и используя приемы психологического контракта. Установление атмосферы взаимного доверия является ключом к эффективной деятельности всей системы кадрового менеджмента, обязательно включающей не только штатных работников кадровых служб, но и практически весь менеджерский корпус корпорации, а также внешних консультантов. Более того, каждый работник кадровой службы должен исполнять еще одну обязательную роль — своеобразного “камертона” морально-психологического климата в рабочих группах и коллективах.

3 ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ КАК ОСНОВА КОРПОРАТИВНОЙ КУЛЬУРЫ ОРГАНИЗАЦИИ

3.1 Особенности делового общения с иностранными партнерами

Так как организация занимается реализацией авиа и ж/д билетов, то для нее очень важным моментом является правильное общение с иностранными партнерами.

В процессе подготовки и ведения деловых переговоров, поведение менеджера по персоналу заключается в степени самостоятельности, в принятии решений на переговорах, если это в его компетенции.

Незнание национальных особенностей делового этикета может произвести на партнеров нежелательное впечатление, затруднить взаимодействие как на стадии переговорного процесса, так и при реализации тех или иных совместных проектов.

В основе особенностей делового этикета и деловой культуры в целом лежат не только традиции, но и черты национального характера. Если учитывать все эти особенности, то переговоры могут пройти на высшем уровне и в последствии будут заключены договора на более выгодных условиях, нежели раньше.

Из тайных источников стало известно, что в настоящее время ООО «Аэросервис» начинает сотрудничать с Англией и Францией, следовательно необходимо учитывать особенности культуры этих стран.

Англичане характеризуются деловитостью, почитанием собственности, традиций, вежливостью, законопослушанием. В общении они очень сдержаны и щепетильны, что иногда воспринимается как замкнутость, чопорность. В беседах ценится умение слушать, в деловых отношениях – пунктуальность. В Англии господствует правили «соблюдай формальность». Обращение на «ты» к англичанину абсолютно немыслимо, также как и обращение к кому-либо по имени без специального разрешения. Британцы очень строго соблюдают процедуру знакомства. Обмен рукопожатиями принят только при первой встрече. Говорить с англичанином о делах после окончания работы считается дурным тоном, даже если вы выпиваете или ужинаете со своим деловым партнером.

При проведении переговоров французы стараются избегать официальных обсуждений вопросов «один на один», стремятся сохранить свою независимость. В тоже время их поведение может изменяться самым кардинальным образом в зависимости от того, с кем они обсуждают проблему. Французы большое внимание уделяют предварительным договоренностям. Любят досконально изучать все аспекты и последствия поступающих предложений, поэтому переговоры с ним проходят в значительно более медленном темпе. Любые попытки ускорить переговоры могут лишь навредить делу. При обсуждении вопросов, аргументация французов традиционно ориентируется на логические доказательства. Они достаточно жестко ведут переговоры и, как правило, не имеют «запасной» позиции. Французские партнеры могут перебивать собеседника, чтобы высказать критические замечания или контраргументы, но они не склонны к торгу. По сравнению с американцами они менее свободны и самостоятельны при принятии окончательного решения. Подписанные контакты – предельно корректны и не допускают разночтений. Французы негативно относятся к компромиссам и в качестве официального языка переговоров предпочитают использовать французский язык.

Если учесть все вышесказанное и правильно это использовать, можно добиться великолепного результата в проведении переговоров и приобрести еще несколько партнеров.

3.2 Этика в корпоративной культуре предприятия

Так как в ООО «Аэросервис» менеджером по персоналу является женщина, то этот пункт данной работы будет обязателен для совершенствования ее делового этикета.

Если талантливый мужчина может сделать карьеру, даже имея неудачный имидж, то для женщины это практически невозможно. Ключевыми факторами, которые производят положительное впечатление на окружающих, являются:

* элегантная одежда;
* привлекательная прическа;
* тонкий макияж;
* впечатляющие аксессуары.

Безусловно, модный костюм — еще не гарантия быстрого продвижения по службе, но если женщина лишена вкуса, ее шансы равны нулю. Практика показывает, что у многих женщин отсутствует вкус в выборе одежды. Причина этого — недостаток необходимых знаний. Обычно женщины формируют свой стиль методом проб и ошибок, которых может оказаться слишком много. Полагаться на мнение окружающих рискованно, так как советы с удовольствием дают, как правило, люди малокомпетентные.

Женщина пользуется значительно большей свободой в выборе фасона одежды, материала и цвета ткани, нежели мужчина, одежда которого в большинстве случаев бывает однообразного покроя.Это представляет женщине более широкие возможности подобрать такие фасоны одежды, которые наиболее соответствуют ее индивидуальным вкусам и подходят к особенностям ее фигуры. При этом нужно помнить, что хороший фасон одежды должен подчеркивать соответствующую красоту форм и исправлять имеющиеся недостатки фигуры.

Консервативный костюм был и остается главным предметом гардероба деловой женщины. Современный гардероб деловой женщины должен содержать пять типов костюмов:

* костюм первого типа — традиционный атрибут гардероба. Он имитирует цвета и дизайн мужского костюма, жакет может быть с лацканами и без них. Жакет с лацканами подходит для работы в фирме, в штате которой преобладают мужчины, жакет без лацканов хорош во всех случаях жизни. Если вы собираетесь на собеседование в фирму, деловая сфера которой вам незнакома, цвет костюма с жакетом без лацканов должен быть темно-синим или серым;
* костюм второго типа отличается ярким цветом — красным, пурпурным, малиновым, фиолетовым или эффектным узором. Он может быть из ткани в крупную елочку или с рисунком в виде крупной клетки;
* костюм третьего типа представляет собой стильную профессиональную модель. Различные цветовые оттенки и покрой обусловливают создание имиджа, символизирующего мягкость и женственность деловой женщины. Жакет костюма третьего типа носят, как правило, без блузки;
* к четвертому типу относят изысканные костюмы пастельных тонов (бледно-желтого, кремово-белого), изысканность и женственность которых подчеркивают маленькие воротнички из бархата, оригинальная отделка выреза или рукавов. Считается, что подобные костюмы уместны только в теплое время года;
* пятый тип костюма консервативного покроя предпочитают преуспевающие деловые женщины. Он может быть темно-сливовым, темно-бордовым и т. п., его элегантность, безупречность незаменимы при работе с самыми высокопоставленными особами.

Необходимо отметить, что деление костюмов на пять типов достаточно условно и не отражает фактического многообразия. Тип одежды следует определять исходя из сложившейся ситуации. Конечно, хорошо иметь в своем гардеробе все пять типов костюмов, но многим женщинам такая роскошь не доступна. Тем, кто хочет заниматься бизнесом долго и всерьез, следует приобрести хотя бы две-три модели, дополняющие друг друга. Например, стильный профессиональный костюм прекрасно сочетается с костюмом для успеха, а умело подобранные аксессуары могут сделать консервативную модель модной.

Следует учитывать, что мужчина и женщина оценивают деловой костюм по-разному. Мужчинам больше нравится костюм для успеха, т.к. женщины в нем выглядят более компетентными, мужчины старше 55 лет отдают предпочтение традиционному костюму с лацканами.

Рекомендуются свободные, а не облегающие юбки, которые не так вытягивались бы при ходьбе или сидении. Дня весны и лета необходим светлый костюм. Рекомендуемые цвета: слоновой кости, серовато-бежевый, серовато-коричневый. Чем костюм светлее, тем более качественного пошива он должен быть. Любая женщина, невзирая на свои природные данные, может носить серовато-бежевый или серовато-коричневый костюм.

Красный костюм должен быть в гардеробе каждой работающей женщины (или хотя бы красный жакет как дополнение к юбкам). Великолепный нейтральный цвет — пурпуровый, причем темных сочных оттенков, например, фиолетовых тонов. Пурпуровый также может носить практически любая женщина.

Предпочтительность для официальной обстановки костюма не означает, что для деловой женщины в этой ситуации неприемлемо платье. Оно также подходит, но платье больше подвержено моде, а ее изменчивость влияет на стабильность и определенность впечатления. На легкое платье из шелка, вискозы или джерси следует надевать жакет.

Деловая женщина платье или костюм строгих и скромных тонов может надевать не только на службу, но и на дневные приемы. На приемы, организуемые после 20 часов, рекомендуется надевать более нарядные и открытые (вечерние) платья. Они могут быть длинными и обычной длины. Одежда в этом случае дополняется вечерними туфлями из кожи или замши на удобном каблуке и маленькой сумочкой.

Пояс должен выглядеть частью костюма, а не смотреться ненужным придатком. Юбка без пояса обычно выглядит «незаконченной». Следует выбирать пояса нейтральных цветов и такой ширины, которая подошла бы к фигуре. Элегантно выглядит пояс под цвет туфель. Если туфли теплых тонов, например коричневые, можно к платью или юбке надеть пояс оливкового или желтого цвета. Иногда можно сочетать цвет пояса с одним из цветов на юбке, с цветом блузки или костюма.

Чулки или колготки для делового костюму обязательны. Следует покупать качественные чулки нужного размера со смесью прочных волокон, например с лайкрой. Что касается цвета чулок, то он должен сочетаться с цветом юбки, платья или туфель. С юбками и туфлями теплых тонов хорошо смотрятся бежевые чулки. К темно-синим — подходят тонкие темно-синие или голубовато-серые чулки. Не следует пытаться создать впечатление загара тем, что наденете бронзовые чулки. Выглядит это плохо и испортит любой наряд. Узорчатым чулкам также не место в рабочем гардеробе.

Так как менеджер по персоналу является наглядным примером для всего персонала фирмы, то соблюдение всех предложенных рекомендаций приведет к высокому уровню делового этикета всех сотрудников фирмы, что может привести к более доверительным и устойчивым отношениям деловых партнеров.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В настоящее время возрастает значение профессиональной этики в регулировании различных видов трудовой деятельности. Это связано со стремлением постоянно совершенствовать профессиональные нормы применительно к изменяющимся общественным отношениям.

Выработка нравственно выверенной линии поведения каждого сотрудника, коллектива и корпорации в целом является важнейшей задачей кадрового менеджмента. От успеха в этом непростом деле зависит репутация организации, ее управленческой команды, отдельных структурных подразделений и каждого сотрудника. Поскольку современные организации функционируют и развиваются, как правило, в многопрофессиональных средах, система моральных регулятивов организационного поведения должна выстраиваться в рамках деловой этики.

Тем самым менеджер управления в современных условиях может взять на себя функцию управления репутацией организации и ее сотрудников, способствуя повышению их морального авторитета, а, значит, и наращивая моральный капитал организации.

Профессиональная этика менеджера по кадрам включает в себя все перечисленные принципы и категории, но по форме и содержанию деятельности обладает специфическими особенностями.

Любые решения кадрового работника отягощены ответственностью за чужие судьбы. Строго говоря, представители всех профессий, имеющих человека в качестве объекта деятельности несут такую ответственность, но именно руководитель отвечает за реализацию профессиональных возможностей работников, их карьеру, а следовательно, за их общественное положение.

Моральные и деловые качества людей становятся для менеджера по кадрам объектом профессиональной деятельности:

чисто профессиональные качества — профессиональные навыки, опыт работы, знание иностранных языков;

морально-психологические как профессиональные — целеустремленность, выдержка, честность, принципиальность, самоотверженность, требовательность;

моральные — доброта, отзывчивость, гуманность, достоинство, уважение других, порядочность, щедрость, мужество, справедливость, совесть.

Ориентируясь в кадровой работе на основные, продуктивные цели организации, специалист по персоналу не должен упускать из виду этические ценности организации, высшие принципы ее деятельности. К. Ходжкинсон, профессор Оксфордского университета, выявляет четыре основных административных заблуждения по отношению к ценностям:

натуралистическое заблуждение — разграничивает факты и ценности. “Нельзя познать должное из сущего”, а о чем нельзя говорить, о том следует молчать;

гомогенетическое — уравнивание ценностей, в то время как ценности иерархичны;

удаление источника ценностного конфликта из сферы внимания руководителя;

милитаристическое — отделение целей организации от средств их достижения.

В последние десятилетия этическая сторона научно-практического знания в странах с развитой рыночной экономикой переживает значительный подъем. Выдвигают два объяснения возрастания интереса к данной области. Первое заключается в том, что уровень этичности в деловых отношениях остался прежним(таким, каким был 20-30 лет назад), а более осведомленное население предъявляет повышенные требования в деловой сфере. В соответствии со вторым объяснением этические стандарты в деловых отношениях снизились вследствие упадка значения религиозных ценностей и традиционной морали, как на уровне личной этики, так и корпоративной.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ И ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Управление персоналом / Под ред. Т. Ю. Базарова; Б. Л. Еремина.- 2-е изд. перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ, 2002.
2. Управление персоналом: Учебник для вузов /Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. – 2-е издание, перераб. и доп. – М.: ЮНИТИ, 2007.
3. Беляцкий Н. П., Велесько С. Е., Ройш С. П., Управление персоналом /Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, С. Е. Ройш.- Мн.: Интерпресссервис, 2002.
4. Бухалков М. И., Управление персоналом: Учебник для вузов.- 2-е изд. перераб. и доп. / М. И. Бухалков.- М.: ИНФРА – М., 2008.
5. Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала/ - М.: Изд. Юристъ, 2003 - 496с.
6. Виханский О.С., Наумов А.И. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. — М.: МГУ, 2005.
7. Волгин А.п., Матирко В.И. и др. Управление персоналом в условиях рыночной экономики: опыт ФРГ/ - М.: Изд. Дело, 2003 - 543 с.
8. Герасимов Б.Н., Чумак В.Г., Яковлева И.Г. Менеджмент персонала: учеб. пособие /серия «Учебники, учебные пособия». – Ростов - на - Дону: «Феникс», 2003.
9. Герчикова В.П. Управление персоналом и эффективность предприятий – М.: Наука, 2001.
10. Введение в практическую социальную психологию /Под ред. Ю.М. Жукова, Л.А. Петровской, О.В. Соловьевой. - М.: «Смысл», 2003.
11. Управленческое консультирование. - М. , 2002.
12. Зайцев Г.Г. Управление кадрами на предприятиях – М, 2002.
13. Веснин В.Р. Менеджмент для всех - М.: Знание, 2004.
14. Кибанов А. Я., Дуракова И. Б., Управление персоналом организации: отбор, оценка при найме: аттестация: учебное пособие/ А. Я. Кибанов, И. Б. Дураков.- 2-е издание переработанное и дополненное.- М.: Экзамен, 2005
15. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник/Под ред. А.Я. Кибанова. – М.: 2002.
16. Коул Джеральд Управление персоналом в организациях: / Д. Коул.- М.: Вершина, 2004.
17. Кротова Н.В., Клеппер Е.В. Управление персоналом: Учебник. – М.: 2005.
18. Маслов Е.В., Управление персоналом предприятия/ - М.: Изд. ИНФРА-М, 2008-586 с.
19. Мескон М.Х, Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. М., 2002.
20. Современный психологический словарь под ред. Б.Г. Мещерякова, В.П. Зинченко. – СПб., 2007.
21. Плешин И.Ю. Управление персоналом/- М.: Изд. Прогресс,2002 – 485с
22. Румянцева З.П. Менеджмент организации. Учебник – М , 2000. – 405с.
23. Седегов Р.С. Управление персоналом: сотрудники как фактор успеха предприятия - Минск, 2001 – 463с.
24. Сульдина Г.А. Управление персоналом в системе государственного и муниципального управления/ - Казань: Казанский государственный университет им. В.И.Ульянова - Ленина, 2004 - 232 с.
25. Российская Федерация. Законы. Гражданский кодекс РФ. Изд-во ОМЕГА-Л, 2008.