**Содержание**

Введение

1. Теоретические аспекты развития деловой этики

1.1 Этика менеджера по персоналу как составная часть деловой этики

1.2 Исторические этапы развития этики менеджера по персоналу

2 Этические нормы и принципы в работе менеджера по персоналу

Заключение

Список используемой литературы

**Введение**

Рассматриваемая в данной работе тема, на наш взгляд, является чрезвычайно актуальной.

Если опросить персонал западных компаний, то окажется, что значительное количество сотрудников имеет представление о том, что называется «ethics code» или «code of ethics». Возможно, что руководители российских компаний уже встречали эти понятия в деловой литературе и задумались, стоит ли внедрять их у себя и как это сделать [7, с. 56].

Мой более чем десятилетний опыт работы с российскими компаниями говорит о том, что об этом стоит подумать.

Но не на поверхностном уровне, как это чаще всего случается (в том числе и на Западе), а более предметно — заглянуть поглубже, в суть проблемы.

Это нужно для того, чтобы увидеть явление этики в другом измерении, а не просто в виде списка правил.

Этический кодекс в работе менеджера персоналу иногда далеко «уходит» от самой сути этики [7, с. 56]. Например, есть компании, в которых работников заставляют подписать документ, называемый «этическим кодексом», и при этом берут с них обязательство доносить на нарушителей установленных правил.

Это сильное искажение смысла этики. Сама теоретическая сущность этики не определяет ее как определенный инструмент для регулирования поведения. Роль этики, на наш взгляд, более широка и многоаспектна.

Ее можно использовать в работе менеджера по персоналу как эффективное средство для принятия взвешенных, адекватных управленческих решений.

Таким образом, можно сделать наиболее общий вывод о том, что этика — это измерение человеческой жизни; она является пространством, в котором человек может раскрыть то, что сделает его более непосредственным, более человечным.

Предмет исследования – процесс трудовой деятельности менеджера по персоналу.

Объект исследования – основные этические принципы и нормы.

Исходя из всего вышесказанного, целью написания данной работы является необходимость охарактеризовать роль этических норм и принципов в работе менеджера по персоналу.

В ходе достижения данной цели необходимо решение следующих задач:

1. Охарактеризовать теоретические аспекты развития деловой этики.

2. Осветить основные этические принципы и нормы в работе менеджера по персоналу.

3. Определить значимость основных этических принципов и норм в работе менеджера по персоналу.

В процессе исследования нами были использованы следующие методы:

1. Анализ вторичных данных.

2. Сравнительный метод.

В процессе исследования нами была использованы нормативные источники, а также учебная и монографическая литература.

**I Теоретические аспекты развития деловой этики**

**1.1 Этика менеджера по персоналу как составная часть деловой этики**

Этика менеджера по персоналу является составной частью профессиональной этики. Это непосредственно связано с тем обстоятельством, что те вопросы, которые должен решать менеджер по персоналу в ходе своей профессиональной деятельности выходят далеко за пределы тех вопросов, которые решаются средствами универсальной этики [6, с. 74].

Этика менеджера по персоналу являясь частью профессиональной этики изучает такие аспекты развития профессиональной морали, которые в своей сущности представляют собой конкретизацию универсальных нравственных принципов и норм в сфере осуществления своей профессиональной деятельности.

Профессиональная мораль возникает с общественным разделением труда, положившим начало профессиональному обособлению социальных групп [1, с. 98].

С образованием профессиональных групп возникает социальная потребность в регулировании отношений людей внутри данных групп. Первоначально это был небольшой круг профессий, которые в процессе дальнейшей специализации труда все больше дифференцировались, в результате чего возникали все новые профессии.

В зависимости от конкретных исторических условий на первый план выдвигается та или иная сторона профессиональной деятельности. Отношение к ней общества определяет ее ценность.

Чем же обусловлена нравственная оценка профессии?

Во-первых, тем, что данная профессия дает объективно для общественного развития. Во-вторых, тем, что эта профессия дает человеку субъективно, в смысле нравственного на него воздействия.

Всякая профессия, поскольку она существует, выполняет определенную социальную функцию. Представители этой профессии имеют свое общественное назначение, свои функции, свои цели. Та или иная профессия определяет выбор специфической среды общения, которая накладывает свой отпечаток на людей независимо о того, хотят они этого или не хотят.

Внутри каждой профессиональной группы складываются определенные специфические связи и отношения людей. В зависимости от объекта труда, орудий труда, используемых приемов и решаемых задач возникает неповторимое своеобразие ситуаций, трудностей и даже опасностей, которые требует от человека определенного типа действий, методов, психологических реакций. В каждой профессии рождаются свои моральные «искушения», моральные «доблести» и «потери», возникают определенные противоречия, вырабатываются своеобразные способы их разрешения.

В профессиональной деятельности человек вовлекается с его субъективным миром чувств, переживаний, стремлений, нравственных оценок, со своим образом мышления. Среди многообразных ситуаций в профессиональных отношениях начинают выделяться наиболее типичные, которые и характеризуют относительную самостоятельность профессии, ее моральную атмосферу. А это, в свою очередь, обуславливает специфику поступков людей, своеобразие их норм поведения [1, с.98].

Таким образом, как только профессиональные отношения приобрели качественную устойчивость, это привело к формированию особых нравственных установок, соответствующих характеру труда, т.е. к возникновению профессиональной морали с ее исходной клеточной нормой, отражающей практическую целесообразность определенных форм взаимоотношений, как между членами профессиональной группы, так и между самой группой с обществом.

Этика менеджера по персоналу, несмотря на то, что он по своей теоретической сущности и отражает особенности профессиональной этики, имеет и определенные, специфические особенности. В частности такие авторы, как Т. Ю. Базаров и Б. Л. Еремина считают, что специфические особенности профессиональной этики, которые находят отражение в работе менеджера по персоналу, сложились в силу того, что данная профессия регулирует отношения в области управления человеческим ресурсами[7, с. 57].

Исходя из данного положения, на наш взгляд вытекает закономерный вывод о том, что роль моральных регуляторов в рамках данной профессии.

Второй очень важной этической составляющей в ходе осуществления профессиональных обязанностей менеджера по персоналу является репутация профессионала [5, с. 82].

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.

**1.2 Исторические этапы развития этики менеджера по персоналу**

Каждая эпоха располагает своим комплексом вычленявшихся профессиональных норм, то есть профессиональной моралью. История развития этических норм в ходе работы менеджера по персоналу, начинается с утверждения категории «труд» в качестве основной моральной ценности. Однако, уже древнегреческие мыслители утверждали, что человек в процессе своей жизни вынужден трудиться, вне зависимости от того, расценивает он свой труд как моральную ценность или такая оценка у него отсутствует. В качестве примера можно отобразить тот факт, что величайший философ Древней Греции, такой как Сократ, не считал труд величайшей ценностью и утверждал, что досуг является величайшим достоянием человека [7, с. 57].

Т. Ю. Базаров и Б. Л. Еремина считают, что такое положение объективным, так как они полагают, что оно обусловлено закономерностями общественного развития древнегреческого общества [7, с. 60]. Они полагают, что развитие общества, использовавшего не труд свободного человека, а в основном труд раба, связь моральных ценностей и трудолюбия не представлялась столь объективной.

В силу этих особенностей, наиболее нравственным считалось получение знаний, занятие науками, наиболее востребованной из которых являлись занятия философией. В произведениях такого древнегреческого мыслителя, как Платон (427 – 347 до н. э) находят свое описание не одного десятка различных профессиональных занятий. Тем не менее, ни земледельцу, ни ремесленнику Платон не дает права обладания высшей формой души, считая, что у них есть только растительная часть души. Поэтому он считает, что для этих людей важна добродетельность умеренности, для которой характерно подчинение порядку, следование основам дисциплины, а также способность подчиняться власти.

Те люди, которые относятся к категории воинов и стражников обладают волевой душой. Для этих людей главной добродетелью является мужество. Лишь правители, по мнению Платона, обладают той частью души, которую можно рассматривать как разумную, и поэтому для них характерна мудрость. Этот философ также считает, что гармонию в обществе, также как и гармонию между всеми этими тремя добродетелями обеспечивает понятие справедливости. Принцип справедливости, по мнению Платона, реализует в течение всей своей жизни любой гражданин, так как вынужден исполнять любое свое профессиональное дело в рамках отведенной линии природы и закона.

Таким образом, можно сделать наиболее общий вывод о том, что в рамках учения Платона нашли отражение те этические основания и категории, которые являются непосредственным основанием в работе менеджера по персоналу. Также можно заострить внимание на том обстоятельстве, что трактовка Платоном такого понятия, как идеальное государство вряд ли можно считать философской трактовкой профессиональной этики, в силу того, что в рамках данного учения, хотя и даны описания представителей отдельных профессий, выделены основные их особенности, однако философ не считает, что их деятельность является отражением определенных моральных принципов. Платон считает, что представители всех этих профессий не свободны в проявлении своих моральных принципов, так как представитель любой профессии, и даже мудрецы служат своему вечному миру идей [7, с. 60].

Первый кодекс профессиональной морали, который с достаточной степенью условности отнести к этическим, был составлен таким известным древнегреческим философом и родоначальником современной научной медицины Гиппократом (прибл. 460—370 гг. до н.э.).

В рамках этого знаменитого документа отражены и со всей конкретностью определенные правила, которые могут быть связаны с определенной профессиональной деятельностью, как например врача, а также те принципы, которые являются абстрактными и дают своему обладателю определенную свободу непосредственного морального выбора.

Гиппократ выделяет такую этическую категорию, которая сохраняет свою значимость для деятельности менеджера по персоналу, как «профессиональный долг». Это определение предполагает то обстоятельство, что профессиональный труд должен стать определенной значимой ценностью. В рамках данного понятия труд должен восприниматься также не только как источник определенного добывания средств к существованию. («Если кто не хочет трудиться, тот и не ешь»,— это слова апостола Павла из Второго послания к фессалоникийцам), но и как способ формирования человеческого достоинства.

Профессиональная этика протестантизма ставит и решает традиционные этические проблемы, основываясь на утверждении моральной ценности и же святости профессионального труда: проблема морального выбора превращается в проблему выбора профессии, так называемую проблему призвания; проблема смысла жизни становит проблемой смысла профессиональной деятельности; моральный долг рассматривается как долг профессиональный; моральная ответственность преломляется через профессиональную ответственность, профессиональные качества личности получают моральную оценку.

Впервые понятие «призвание» в светском значении применил Мартин Лютер при переводе «Книги Премудростей Иисуса, сына Сирахова».

Здесь и речи нет о свободном выборе профессии и ответственности за этот выбор, являющийся божественным промыслом.

Для Лютера отношение к труду как призванию противоположно бессмысленным аскетическим монашеским упражнениям.

«Каждый должен быть послушен тем трудом, которым покарал его Господь» [Цит. по: 7, с. 61].

Тем не менее, необходимо отметить, что призвание необходимо рассматривать не только как определенное обстоятельство, которое предполагает, что человек смирился со своей участью, но не принял ее. По мнению Лютера, призвание включает в себя и добросовестный труд, в том числе и любовь к выбранному направлению труда, в том числе и ответственность к труду, которая определена человеком. Принимая точку зрения Лютера, можно утверждать, что не существует определенной разницы, которая может быть определена как значимая и между трудом наемного работника, и владельца, и администратора. Я считаю, что в том определении призвания, которое было дано Лютером присутствует определенный момент, который придает определенную этическую направленность любой выбранной профессии.

Призвание одновременно характеризует выбор профессии с точки зрения ее значения для человека и освящает выбор ориентацией на некий абсолют, находящийся вне индивидуального сознания. В XVI века, но мог быть только божий промысел, в XX в. — общечеловеческие гуманистические ценности.

Индивидуальная мораль в профессиональной сфере предполагает также осознание профессионального долга.

Первоначальное содержание этой этической категории, исторически сложившееся в рамках протестантской этики, хотя и отличается от того содержания, которое оно имеет в светской этике, все же по существу глубоко связано с ним требованием самоотречения.

В противоположность монашескому аскетизму в протестантизме утверждается принцип мирской аскезы, решительно отвергающий непосредственное наслаждение богатством. Наиболее последовательное воплощение эта этика получила у последователей Кальвина в Англии — пуритан, порицавших как непростительные занятия пустую болтовню, излишества, суетное тщеславие, превышающий необходимое время сон, считавших тяжким грехом бесполезную трату времени. Не принимая крайностей пуританского аскетизма, граничащего с ханжеством, следует, тем не менее, признать, что достижение успеха в любой профессии неизбежно связано с определенным самоограничением, без чего невозможна профессиональная реализация личности.

Самоограничение выражается в стремлении выработать в себе такие качества, как дисциплинированность, организованность, честность, деловитость, упорство, сдержанность. В XVI в. последователей практической этики кальвинизма называли методистами за создание строгого метода всего поведения, который преследовал две задачи: освобождение от иррациональных инстинктов, от влияния природы и мира вещей, подчинение жизни плановому стремлению; постоянный самоконтроль и активное самообладание.

Если категории «призвание» и «профессиональный долг» выражают отношение человека к своему делу, то проблема смысла профессиональной деятельности порождается взаимодействием людей в обществе и в упрощенном виде может быть сформулирована как вопрос «Для кого человек должен трудиться?»

Не на благосклонность мясника, булочника или земледельца считываем мы, желая получить обед, а на их собственную заинтересованность; мы апеллируем не к их любви к ближнему, а к их эгоизму, говорим не о наших потребностях, а всегда лишь об их выгоде.

Иными словами, объективно всякая востребованная деятельность в буржуазном обществе, так или иначе учитывает чьи-то интересы, однако указание на адресата деятельности само по себе не может придать ей моральный смысл. Только осознание общечеловеческого, общекультурного значения поставленных целей, как бы абстрактно, идеалистично или недостижимо это ни звучало, делает профессиональную деятельность морально осмысленной.

Выработанные протестантской профессиональной этикой положения касаются любой профессиональной деятельности.

К концу XIX века различные профессиональные сообщества начинают составлять собственные моральные кодексы, конкретизируя абстрактные принципы применительно к той или иной профессии — журналиста, юриста, педагога, дипломата.

Во многих штатах США и в Канаде, например, в начале XX в. были приняты этические кодексы инженеров, которые действовали до 70-х г.г. XX века, затем были пересмотрены и дополнены и продолжают действовать.

В них подробно анализируются как общие, так и частные аспекты морального долга инженера по отношению к народу, к своему нанимателю, клиентам, другим членам профессионального сообщества, а также к себе самому.

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 (врач, учитель, юрист, журналист) 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 персоналу объектом профессиональной деятельности:

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

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

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

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, доктриныX, рассматривался как винтик, которого можно при необходимости сменить 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 ответственность, 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 были связана с идеей гуманизации производственных отношений, идеей фокусирования внимания кадровых служб на человеческих отношениях. Второй этической доктриной кадровой работы, доктриной У, 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 нашли отражение в теории X — У, разработанной Д. МакГрегором.

Последняя, третья, революция в работе с персоналом была связана с концепцией У. 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.

В организациях типа Z сознательно и планомерно применяются моральные механизмы регуляции: проявляется интерес человеку как личности, а не просто как к работнику, значительное внимание уделяется неформальным взаимоотношениям.

Таким образом, можно сделать общий вывод о том, что развитие историческое развитие этических норм и ценностей, которые необходимы в работе менеджера по персоналу, способствовали складыванию системы этических норм и ценностей кадрового менеджмента.

**II Этические нормы и принципы в работе менеджера по персоналу**

Сформированная этическая культура менеджера по персоналу профессиональными знаниями, умениями и навыками является полноценным итогом всего предшествующего развития [2, с. 78].

Поскольку профессиональная деятельность менеджеров по персоналу относится к системе «человек—человек» и предполагает постоянные контакты с другими людьми (клиентами, коллегами, партнерами по бизнесу), при профессиональной подготовке этих специалистов большое значение имеет формирования основ этической культуры.

Безусловно, формирование и развитие профессиональной этической культуры является длительным процессом, который начинается в вузе и проходит несколько этапов, а далее продолжается в период самостоятельной трудовой деятельности специалиста.

Однако основы этической культуры должны быть сформированы именно в процессе профессиональной подготовки.

Профессиональная деятельность специалистов сферы управления персоналом является общественно значимой деятельностью, сферой взаимного воздействия человека на человека, вызывающей изменения в личности каждого из них. Особенности профессиональной деятельности включают необходимость высокого уровня владения специальными знаниями, развития этической культуры и профессионально значимых личностных качеств. Взаимодействие с людьми является формой профессионального существования, профессиональной реализации менеджера по персоналу.

В этом процессе имеет место взаимодействие культур, поэтому без преувеличения можно констатировать, что этическая культура менеджера по туризму приобретает особое значение.

В целом в структуре профессиональной компетенции менеджера по персоналу наряду с когнитивным компонентном, относящимся к сфере знаний, можно выделить мотивационный, деятельностный и социально-психологический компоненты, непосредственно связанные с внутренней этической культурой специалиста.

Так, мотивационный компонент включает комплекс отношений менеджера по персоналу к своей профессиональной деятельности и профессиональным задачам; мотивы профессиональной деятельности; профессиональные ценности и профессионально-личностные ценностные ориентации специалиста.

Деятельностный компонент выражается в соблюдении менеджером по персоналу профессионально-этических норм, качеством выполнения профессиональных действий.

Одним из наиболее важных является социально-психологический компонент, включающий коммуникативность, адекватность межличностного восприятия и взаимодействия, умение предупреждать и разрешать конфликты.

В настоящее время проблема формирования этической культуры специалистов, работающих в системе «человек — человек», приобретает особую актуальность. Обеднение (в условиях постиндустриального общества) духовности человека, дало отрицательные результаты: обесценивание многих духовно-нравственных идеалов, утрату истинных целей жизни и нравственного облика человека, кризис общественного сознания. Педагогика профессионального образования технократической эпохи успешно занималась проблемой интеллектуализации процесса профессионального обучения, создавала различные дидактические системы высшей школы. Она дала современному обществу широкую возможность для профессионально-интеллектуального развития специалистов. Такие цели высшей школы как становление нравственной, духовно-этической и творческой личности специалиста, хотя и провозглашались, но не считались приоритетными. [3, с. 71]

Аксиологический, деятельностный подходы к рассмотрению феномена культуры личности, а также системный, личностно-ориентированный, контекстный подходы к профессиональному образованию и становлению личности специалиста позволили определить концептуальные идеи для исследования процесса формирования этической культуры менеджера по персоналу в условиях вуза.

Можно выделить следующие базисные положения, касающиеся этической культуры специалистов сферы управления персоналом:

- этическая культура менеджера по персоналу характеризуется многофункциональностью и целостностью;

- этическая культура обусловлена теми ценностными установками, которые определяют жизнедеятельность человека, отражает личностные особенности специалиста;

- этическая культура менеджера по персоналу имеет деятельностный характер, обусловлена особенностями и спецификой профессии;

- процесс формирования этической культуры менеджера по туризму динамичен, состоит из взаимосвязи, последовательности, интегрированности этапов.

Под этической культурой менеджеров по персоналу понимается уровень этических знаний, моральных принципов, нравственных навыков, проявляющихся в деятельности работников туризма при обслуживании клиентов. [4, с. 33]

Этическая культура специалистов в сфере управления персоналом находит конкретное выражение в активном воплощении ценностей морали и этики во взаимоотношениях работников предприятий с администрацией непосредственно.

Этические основы в профессиональной деятельности менеджера по персоналу формируются из тех мировоззренческих представлений, нравственных ценностей, которые определяют профессиональное поведение работников сферы управления по персоналу и регулируют отношения как между работниками.

Этические принципы предписывают менеджеру по персоналу освоить такие отношения между работниками действующего предприятия, которые считаются в нашем обществе желательными, одобряемыми, стимулируются современной практикой управления и тем самым облегчают трудовой процесс, делают его приятным и эффективным для обеих сторон.

Этическая культура менеджера по персоналу играет существенную роль в выполнении следующих функций: профессионально-регуляционной, социокультурной (этнокультурной), профессионально-коммуникативной.

Поскольку этическая культура менеджера по персоналу является показателем его личной и профессиональной культуры, она выполняет профессионально-регуляционную функцию.

Как в общей культуре, так и в профессиональной, существуют определенные представления о том, «как нужно» и «как должно», т.е. профессионально-этические нормы и ценности, которые зафиксированы в Глобальном этическом кодексе. Стратегию и тактику своего профессионального поведения в ситуациях взаимодействия с клиентами (различными по возрасту, социальному статусу, уровню образования) и коллегами, менеджер по персоналу определяет в соответствии с требованиями и нормами профессиональной этики.

Деятельность по управлению персоналом, так же как и деятельность по управлению человеческими ресурсами, на наш взгляд, необходимо осуществлять с учетом принципов непосредственной гармонии со специфическими, психологическими особенностями восприятия каждого человека, принимая во внимание соответствующие законы, обычаи и традиции [1, с. 112]

Социокультурная функция этической культуры менеджера по персоналу предполагает наличие того обстоятельства, что в процессе своей профессиональной деятельности любой менеджер по персоналу ежедневно общается со многими людьми, которые имеют разные жизненные ценности и установки, цели, потребности, иногда и с разной ментальностью. Задача менеджера по персоналу в данных условиях работы является необходимость сохранять толерантность по отношению к каждому к нему обратившемуся, вне зависимости от его социального положения, религиозных и политических убеждений, национальности.

Необходимость выработки в профессиональной деятельности определенных форм, способов и правил взаимодействия и коммуникации, соответствующих требованиям профессиональной этики, конкретной ситуации, а также регулирование своего профессионального, речевого поведения в соответствии с этими правилами отражается в профессионально-коммуникативной функции этической культуры.

В составе этической культуры менеджера по персоналу представлены взаимосвязанные подструктуры: профессионально-деонтологическая, коммуникативно-перцептивная, интерактивно-практическая, профессионально-акмеологическая.

Профессионально-деонтологическая подструктура включает в себя знания и умения реализовывать в повседневной трудовой деятельности нормы и правила взаимоотношений, взаимодействия в личностно-деловой коммуникации; систему профессиональных идеалов и ценностей.

В профессионально-деонтологической подструктуре этической культуры менеджера по персоналу особое место занимает система профессиональных идеалов и ценностей.

В ценностных ориентациях как бы резюмируется весь жизненный опыт, накопленный личностью в ее индивидуальном развитии. Этот компонент структуры личности представляет собой некую ось сознания, с точки, зрения которой решаются многие жизненные вопросы, вокруг нее вращаются помыслы и чувства человека.

По мнению И.Ф. Исаева, профессиональные ценности существуют на разных уровнях: индивидуально-личностном; профессионально-групповом и общественно-профессиональном. Наиболее сложным социально-психологическим образованием является совокупность индивидуально-личностныхценностей специалиста [Цит. по: 2, с. 54].

Профессиональные ценности в исследовании И.Ф. Исаева представлены несколькими группами:

- ценности-цели (раскрывают значение и смысл целей профессиональной деятельности);

- ценности-средства (раскрывают значение и смысл способов, средств осуществления профессиональной деятельности);

- ценности-отношения (совокупность отношений специалиста к себе как профессионалу, к коллегам, работодателям, профессиональной деятельности в целом);

- ценности-значения (обнаруживают значение и смысл различных видов знаний: социокультурных, философских, психолого-педагогических, медицинских, специальных — для успешной реализации профессиональной деятельности);

- ценности-качества (представлены многообразной системой взаимосвязанных индивидуальных, личностных, коммуникативных, статусно-позиционных, деятельностно-профессиональных и внешне-поведенческих качеств специалиста как субъекта профессиональной деятельности).

Таким образом, под профессионально-деонтологическом компонентом этической культуры менеджера по персоналу мы понимаем совокупность жизненных смыслов профессионала, включающих в идеале отношение к соблюдению норм профессиональной этики как экзистенциальной самоценности.

Данное отношение реализуется в повседневном профессиональном поведении специалиста, которое характеризуется соблюдением профессионально-деонтологических принципов, правил, норм взаимоотношений с клиентами и коллегами.

Коммуникативно-перцептивная подструктура заключается в умении менеджера понимать потребности и мотивации работника; умении слушать, демонстрировать понимание смысла высказываний контактора; умении налаживать «обратную связь» с коллегами и партнерами в ситуации личностно-деловой коммуникации; наблюдать и интерпретировать вербальное и невербальное поведение человека; знать и уметь учитывать половозрастные, этнокультурные особенности коммуникации.

Данная подструктура связана с высокоразвитой способностью менеджера по персоналу «владеть собой», с эмоциональной устойчивостью*,* которая проявляется в том, насколько терпеливым и настойчивым является специалист при осуществлении своих замыслов, насколько характерны для него выдержка и самообладание даже в самых неблагоприятных (стрессовых) ситуациях, насколько он умеет «держать себя в руках», саморегулировать профессиональное поведение в условиях отрицательных эмоциональных воздействий со стороны других людей.

Интерактивно-практическая подструктура этической культуры менеджера по туризму включает владение основами психолигвистики, социолингвистики; адекватное использование специально-профессиональных, психолого-педагогических знаний; правильное построение монологической и диалогической, устной и письменной речи; умение адекватно определить профессионально-речевую поведения; умение управлять личностно-деловым общением.

Поскольку этическая культура менеджера по персоналу реализуется в личностно-деловом коммуникативном взаимодействии специалиста с работниками предприятия и коллегами, то интерактивно-практическая составляющая становится особенно значимой.

То есть, важным элементом этической культуры является освоение менеджером по персоналу технологии профессионально-коммуникативного взаимодействия, технологии профессионального общения.

Профессионально-акмеологическая подструктура этической культуры менеджера по персоналу заключается в умении проводить самоанализ проявлений профессионально-этической культуры в реальных ситуациях профессиональной деятельности, адекватно оценивать сильные и слабые стороны профессиональной культуры, профессионального поведения, осознание необходимости работы по самокоррекции недостатков, личностно-профессиональному саморазвитию, выбор индивидуальных техник саморазвития этической культуры.

Таким образом, этическая культура менеджера по персоналу является системной характеристикой личности специалиста, которая включает в себя:

1) культуру тактичного профессионально-речевого действия (адекватный ситуации делового общения тон, динамика звучания голоса, темп, интонация, грамотность построения фраз, простота и ясность изложения мыслей, четкая аргументация, хорошая дикция и др.);

2) перцептивно-коммуникативную культуру (самоуправление своим психо-эмоциональным состоянием в процессе делового общения; умение «снять излишнее напряжение» в профессиональной коммуникации, желание понять мысли, потребности и мотивацию и др.);

3) профессионально-эмоциональную культуру (желание, стремление и умение понять эмоциональный настрой собеседника, умение проявить эмпатию);

4) профессионально-интеллектуальную культуру (гибкость, аналитичность, эвристичность профессионального мышления менеджера по туризму, в результате чего профессиональное общение предстает как вид социального творчества).

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Таким образом, подводя итог всему вышесказанному, необходимо сделать ряд следующих выводов.

Во - первых необходимо отметить, что профессия менеджера по персоналу является одной из самых молодых и достаточно востребованных на рынке труда.

Вопросы управления персоналом, социальной психологии и жизненной философии оказываются неразрывно связанными. Это очень интересная и многообещающая область практики менеджмента.

Однако данная сфера деятельности, как и любая область, регулируется нормами профессиональной этики.

В современном мире профессиональный рост и деловой успех невозможен без саморазвития, без формирования активной жизненной позиции.

Для этого молодому человеку необходимы готовность к переосмыслению стереотипов собственного опыта и освоение новых моделей поведения, основанных на решении вопросов взаимопонимания.

Взаимопонимание, достигаемое в общении, является необходимым и существенным элементом любого дела.

Изучая этику и этикет делового общения в работе менеджера по персоналу, необходимо помнить, что успешное общение во многом зависит от искренности и доброжелательности по отношению к собеседнику.

В составе этической культуры менеджера по персоналу представлены взаимосвязанные подструктуры: профессионально-деонтологическая, коммуникативно-перцептивная, интерактивно-практическая, профессионально-акмеологическая.

**Список литературы**

1. Беляцкий Н. П., Велесько С. Е., Ройш С. П., Управление персоналом/Н. П. Беляцкий, С. Е. Велесько, С. Е. Ройш.- Мн.: Интерпресссервис, 2002.- 352с.

2. Бухалков М. И., Управление персоналом: Учебник для вузов.- 2-е изд. перераб. и доп./ М. И. Бухалков.- М.: ИНФРА –М, 2008.- 521с.

3. 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.- 416с.

4. Коул Джеральд Управление персоналом в организациях: [Текст]/ Д. Коул.- М.: Вершина, 2004.- 352с.

5.Репутация: как это делается в России// Эксперт.- 2003.- №38.- с. 82- 100.

6. Свиткин М. З., От менеджмента качества к качеству менеджмента и бизнеса: миф и реальность/ М. З. Свиткин// Стандарты и качество.- 2004.- №1.- с. 74-79.

7. Управление персоналом/ Под ред. Т. Ю. Базарова; Б. Л. Еремина.- 2-е изд. перераб. И доп.- М.: ЮНИТИ, 2002.- 560с.