**СОДЕРЖАНИЕ**

1. АДАПТАЦИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ………………………………………….2
2. ЗНАЧЕНИЕ, ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ ПРИНИМАЕМЫХ РЕШЕНИЙ………………………………………………………………………...9

2.1 Природа, понятие и виды решений………………………………………9

2.2 **Сущность управленческих решений……………………………………11**

1. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА………………………………….16

3.1 Сущность организации рабочих мест, ее элементы и их характеристика…………………………………………………………………16

4 ЗНАЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ…………………………………..19

4.1 Этика делового общения…………………………………………………19

СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ...................................................22

**1 АДАПТАЦИЯ В КОЛЛЕКТИВЕ**

Существуют два основных подхода к трактовке понятия «адаптация». В их основе лежит двойственность природы адапта­ции. В рамках первого подхода адаптация рассматривается как внутренний динамический процесс, как некое свойство организ­ма человека. Такой взгляд на адаптацию разрабатывался в русле биологии, психологии и социологии. Основную смысловую на­грузку при этом несет термин «приспособление». Именно он ха­рактеризует процесс, который происходит с новым сотрудником, когда тот приходит в организацию. С этой точки зрения, адапта­ция — это приспособление организма, индивидуума, коллектива к изменяющимся условиям среды или к своим внутренним из­менениям, что приводит к повышению эффективности их суще­ствования и функционирования. В зависимости от того, к чему приходится привыкать или приспосабливаться новичку, выделя­ют несколько видов адаптации.

Второй подход условно можно назвать процедурным – тер­мин «адаптация» применяют для обозначения ряда организаци­онных и управленческих мероприятий, цель которых состоит в облегчении вхождения новых сотрудников в жизнь организации. Здесь речь идет о спланированных усилиях отдела персонала, которые должны способствовать освоению новичком работы, сокращению периода адаптации в коллективе. Важно помнить, что проведение целенаправленной адапта­ции сотрудников – насущная необходимость для современных организаций. С помощью применения инструментов по адапта­ции и введения в курс дела новых сотрудников, а также с уче­том знания основных закономерностей адаптации людей на но­вых рабочих местах организация может решить множество управленческих проблем и существенно повысить результатив­ность труда.

С. Г. Попов выделяет следующие преимущества, которые создает осуществление целенаправленных мероприятий по адаптации:

1) уменьшение начальных издержек при входе сотрудника в организацию. Это позволяет быстрее входить в курс дел и эф­фективно работать;

2) снижение напряженности у работника при входе в новую должность;

3) сокращение текучести кадров за счет снижения психоло­гического барьера при входе в организацию;

4) экономия рабочего времени непосредственного начальни­ка, затрачиваемого на объяснения и обучение новичка (это берет на себя кадровая служба);

5) реализм в ожиданиях и удовлетворенность работой (вход­ная беседа);

6) обучение (научение) поведению в организации (введение в организационную культуру).

Вступление работника в новую должность неизбежно сопро­вождается процессом адаптации. Как уже отмечалось, адаптация означает приспособление индивидуума к рабочему месту, работе и рабочему коллективу и отражает то состояние, которое испытывает каждый из нас, попадая в новую, неизвестную среду.

С точки зрения управления персоналом в организации адап­тация имеет двойную направленность. С одной стороны, нови­чок знакомится с коллективом, новыми обязанности и условия­ми труда, пытается осознать их и принять. С другой стороны, сама организация изменяется и адаптируется к особенностям со­трудника. В связи с этим различают два процесса адаптации: адаптацию персонала и адаптацию работника. «Адап­тация персонала – это процесс приспособления коллектива к изменяющимся условиям внешней и внутренней среды органи­зации. Адаптация работника – это приспособление индивидуу­ма к рабочему месту и трудовому коллективу». Таким образом, когда в организацию приходит новый сотрудник, наблюдаются два одновременно происходящих процесса привыкания. Поэто­му процесс адаптации можно определить как взаимное приспо­собление сотрудника и организации. И возможность долгосроч­ного сотрудничества зависит от того, насколько успешно это приспособление.

Как и любой управленческий феномен, адаптация имеет свои специфические особенности, которые легли в основу ее классификаций. Различают несколько видов адаптации. Распро­странено выделение первичной и вторичной адаптации. Обычно под первичной адаптацией понимают адаптацию лиц, не имею­щих трудового опыта, т. е. когда человек впервые включается в трудовую деятельность, а под вторичной – адаптацию работни­ков при последующей смене работы.

Однако в работах некоторых авторов говорится, что первич­ная адаптация происходит в случае вновь принимаемого сотрудника, когда кандидат первый раз поступает на работу в конкретную организацию, а вторичная – в случае перехода сотрудника на другую должность или в другое подразделение.

Следует отметить, что в условиях формирования и функционирования рынка труда возрастает роль вторичной адаптации. В то же время нельзя забывать и о первичной адаптации молодых сотрудников, так как они представляют собой весьма инте­ресную категорию рабочей силы. Эта группа специалистов может быть чрезвычайно полезной для работодателя в условиях де­фицита работников многих профессий, но при этом нуждается в повышенном внимании и заботе со стороны администрации.

В основе следующей классификации лежит деление на виды адаптации в зависимости от объекта, к которому сотрудник адаптируется.

По отношению к объекту виды адапта­ции можно разделить на две основные группы: производственную и внепроизводственную. В соответствии с названием внепроизводственная адаптация относится к сферам жизни сотрудника, не связанным непосредственно с его работой. В настоящее время очень немногие организации уделяют внимание внепроизводственной адаптации. Это объясняется тем, что создание ус­ловий для такой адаптации требует значительных финансовых затрат. Кроме того, некоторые руководители считают, что адаптация к условиям, не имеющим отношения к работе, является личным делом сотрудника, в связи с чем участие в ней фирмы не обязательно.

Внепроизводственная адаптация включает:

1) адаптацию к новым бытовым условиям;

2) адаптацию к непроизводственному (неформальному) об­щению с коллегами;

3) адаптацию в период отдыха.

Производственная адаптация включает все аспекты приспо­собления сотрудников к работе в новой организации, а именно:

* профессиональную адаптацию;
* психофизиологическую;
* социально-психологическую;
* организационно-административную;
* экономическую;
* санитарно-гигиеническую.

Профессиональная адаптация – это приспособление работни­ка к выполняемой работе. Она заключается в ознакомлении и активном освоении профессии, ее тонкостей, специфики, при­обретении профессиональных навыков, достаточных для качест­венного выполнения обязанностей, в формировании некоторых профессионально необходимых качеств личности, в развитии ус­тойчивого положительного отношения работника к своей про­фессии.

Профессиональная адаптация играет большую роль в ситуа­ции вхождения в организацию молодого специалиста, так как у него имеется в основном теоретическое представление о том, как происходит рабочий процесс. Профессиональная адаптация оценивается как по объективным, так и по субъективным пока­зателям. К объективным показателям относятся: выполнение должностных обязанностей, норм выработки, квалификация ра­ботника, наличие специальных знаний и навыков, а к субъек­тивным – мотивы выбора процессии, эмоциональная оценка и планы относительно изменения и сохранения профессии.

Психофизиологическая адаптация – это приспособление к «трудовой деятельности на уровне организма работника как це­лого, результатом чего становятся меньшие изменения его функ­ционального состояния»2. Она предполагает привыкание к усло­виям труда и режиму работы, налаживание обычного уровня трудоспособности. Этот вид адаптации зависит от здоровья чело­века, его естественных реакций и индивидуальных биоритмов, а также от условий работы. Несмотря на кажущуюся простоту это­го элемента адаптации, следует иметь в виду, что большинство несчастных случаев на производстве происходит в первые дни работы сотрудника именно из-за ее отсутствия.

Социально-психологическая адаптация – приспособление но­вичка к коллективу. Она состоит в освоении социально-психо­логических особенностей групп и индивидов в организации, вхождении в сложившуюся в ней систему отношений, позитив­ном взаимодействии с другими членами и привыкании к новому стилю руководства. Это означает включение работника в систе­му взаимоотношений в организации, в ее коллектив как равно­правного, принимаемого всеми членами.

Организационно-административная адаптация – приспособ­ление к сложившейся структуре предприятия, «особенностям организационного механизма управления, месту своего подраз­деления и должности в общей системе целей». Особое значение имеет привыкание сотрудника к новой корпо­ративной культуре, стилю руководства, усвоение ценностей ор­ганизации и разделение ее целей.

Экономическая адаптация – привыкание к определенному уровню заработка и социального обеспечения. Она позволяет ра­ботнику ознакомиться с экономическим механизмом управления организацией, системой экономических стимулов и мотивов.

Санитарно-гигиеническая адаптация – приспособление к распорядку работы, условиям труда, новым требованиям трудо­вой, производственной и технологической дисциплины.

Помимо этих компонентов различают активную адаптацию, «когда индивид стремится воздействовать на среду с тем, чтобы изменить ее (в том числе и те нормы, ценности, формы взаимо­действия и деятельности, которые он должен освоить)», и пас­сивную, «когда он не стремится к такому воздействию и измене­нию». Первый вид адаптации наиболее эффективен, поскольку он влечет за собой обоюдное изменение как состояния работни­ка, так и характеристик его окружения. В том случае, если организационная среда несет отрицательные элементы, а адаптация происходит пассивно, ее результаты будут регрессивными.

Еще один немаловажный аспект – обсуждение вопроса об успешности и эффективности адаптации. Существует ряд усло­вий, которые необходимо выполнять для того, чтобы мероприя­тия по адаптации прошли успешно и принесли желаемый поло­жительный эффект.

Успешность адаптации зависит от ряда следующих условий:

• качественный уровень работы по профессиональной ори­ентации потенциальных сотрудников;

• объективность деловой оценки персонала (как при отборе, так и в процессе трудовой адаптации работников);

• отработанность организационного механизма управления процессом адаптации;

• престиж и привлекательность профессии, работы по опре­деленной специальности именно в данной организации;

• особенности организации труда, реализующие мотивационные установки сотрудника;

• наличие отработанной системы внедрения новшеств; -

• гибкость системы обучения персонала, действующей внут­ри организации;

• особенности социально-психологического климата, сло­жившегося в коллективе;

• личностные свойства адаптируемого сотрудника, связан­ные с его психологическими чертами, возрастом, семей­ным положением и т. п.

**2. ЗНАЧЕНИЕ, ОСОБЕННОСТИ И ВИДЫ ПРИНИМАЕМЫХ РЕШЕНИЙ**

**2.1 Природа, понятие и виды решений**

Управление осуществляется через решения, принимаемые руководителем. В самом общем виде решение — это волевое действие, предполагающее предварительное осознание цели и средств действия, мысленное обсуждение оснований, говорящих за или против его воплощения.

Согласно исследованиям американского ученого Г. Саймона под управленческим решением понимают выбор альтернативы, акт, направленный на разрешение проблемной ситуации.

Руководители и специалисты сельскохозяйственных предприятий в своей практической деятельности сталкиваются с необходимостью принятия решений по самым различным вопросам. От качества принимаемых решений во многом зависит общий уровень руководства и результаты производственно-финансовой деятельности предприятий. Качество управленческих решений зависит от многих факторов. Среди них первостепенное значение имеет ясная и четко обоснованная цель, квалификация кадров, информационное обеспечение, методика и организация разработки и реализации решений, экономические возможности, методы управления.

Для того чтобы упорядочить множество решений и обнаружить тенденции, которые присущи тем или иным решениям, их классифицируют. Для классификации управленческих решений разные авторы предлагают различные критерии. По классификации, приведенной в учебнике В.А. Абчука «Менеджмент» выделяют:

* уровень руководящей инстанции. По этому признаку различают решения высшего, среднего и низшего уровней.
* решаемые задачи. По решаемым задачам различают информационные, организационные и оперативные решения.
* принципы выработки. По принципам выработки управленческие решения делятся на алгоритмические (их выполнение производится по определенным правилам-алгоритмам) и эвристические (выполняются неформальным, творческим путем).
* методы обоснования. По методам обоснования решения бывают аналитические, статистические, математического программирования и игровые.
* информация. По характеру исходной информации решения подразделяются на два вида: первый — решения принимаются в обстановке определенности, когда менеджер располагает полной информацией; второй — решения принимаются в обстановке неопределенности (риска), когда менеджер располагает неполной информацией.

Решения

По уровню

Высшего

Среднего

Низшего

По задачам

Информационные

Организационные

По принципам выработки

Эвристические

Алгоритмические

Оперативные

При неполной информации (неопределенности)

При полной информации (определенности)

По характеру информации

Математического программирования

Статистические

Аналитические

По методам обоснования

Игровые

Рис. 2.1. Классификация принимаемых решений

Практическое значение этой классификации состоит в том, что она позволяет строго научно подходить к выбору и принятию тех или иных решений, умело и обоснованно выбирать именно тот вид решений, который является наиболее целесообразным в конкретных условиях для достижения конкретной цели.

К управленческим решениям предъявляются высокие требования. При разработке и реализации решений важно учитывать действие объективных экономических законов. Другими требованиями являются актуальность, целеустремленность, объективность, своевременность, научная обоснованность в принятии и реализации решений. Большинство решений должно носить комплексный характер. Каждое принятое решение должно быть конкретным, четко сформулированным, всесторонне согласованным.

**2.2 Сущность управленческих решений**

**Важнейшим резервом повышения эффективности всего общественного производства является повышение качества решений, принимаемых руководителями.**

**Понятие «решение» в современной жизни весьма многозначно. Оно понимается и как процесс, и как акт выбора, и как результат выбора.**

**Основная причина неоднозначной трактовки понятия «решение» заключается в том, что каждый раз в это понятие вкладывается смысл, соответствующий конкретному направлению исследований.**

**Решение как процесс характеризуется тем, что он, протекая во времени, осуществляется в несколько этапов. В связи с этим здесь уместно говорить об этапах подготовки, принятия и реализации решений. Этап принятия решений можно трактовать как акт выбора, осуществляемый индивидуальным или групповым лицом принимающим решение (ЛПР) с помощью определённых правил.**

**Решение как результат выбора обычно фиксируется в письменной или устной форме и включает в себя план (программу) действий по достижению поставленной цели.**

**Соответственно под управленческим решением (УР) понимается:**

**1) поиск и нахождение наиболее эффективного, наиболее рационального или оптимального варианта действий руководителя;**

**2) конечный результат постановки и выработки УР.**

**Наибольший интерес представляет процесс принятия и реализации решений как последовательная смена взаимоувязанных стадий, этапов различных действий руководителя, вскрывающая технологию мыслительных действий, поисков истины и анализа заблуждений, путей движения к цели и средств её достижения.**

**Только такой подход позволяет понять зафиксированный акт управленческого решения, источники его происхождения.**

**К управленческому решению предъявляется ряд требований, к числу которых можно отнести:**

**1) всестороннюю обоснованность решения;**

**2) своевременность;**

**3) необходимую полноту содержания;**

**4) полномочность;**

**5) согласованность с принятыми ранее решениями.**

**Всесторонняя обоснованность решения означает, прежде всего, необходимость принятия его на базе максимально полной и достоверной информации. Однако только этого недостаточно. Оно должно охватывать весь спектр вопросов, всю полноту потребностей управляемой системы. Для этого необходимо знание особенностей, путей развития управляемой, управляющей систем и окружающей среды. Требуется тщательный анализ ресурсного обеспечения, научно-технических возможностей, целевых функций развития, экономических и социальных перспектив предприятия, региона, отрасли, национальной и мировой экономики. Всесторонняя обоснованность решений требует поиска новых форм и путей обработки научно-технической и социально- экономической информации, то есть формирования передового профессионального мышления, развития его аналитико-синтетических функций.**

**Своевременность управленческого решения означает, что принятое решение не должно ни отставать, ни опережать потребности и задачи социально- экономической системы. Преждевременно принятое решение не находит подготовленной почвы для его реализации и развития и может дать импульсы для развития негативных тенденций. Запоздалые решения не менее вредны для общества. Они не способствуют решению уже «перезревших» задач и ещё более усугубляют и без того болезненные процессы.**

**Необходимая полнота содержания решений означает, что решение должно охватывать весь управляемый объект, все сферы его деятельности, все направления развития. В наиболее общей форме управленческое решение должно охватывать: а) цель (совокупность целей) функционирования и развития системы; б) средства и ресурсы, используемые для достижения этих целей; в) основные пути и способы достижения целей; г) сроки достижения целей; д) порядок взаимодействия между подразделениями и исполнителями; е) организацию выполнения работ на всех этапах реализации решения.**

**Важным требованием управленческого решения является полномочность (властность) решения – строгое соблюдение субъектом управления тех прав и полномочий, которые ему предоставлены высшим уровнем управления.**

**Сбалансированность прав и ответственности каждого органа, каждого звена и каждого уровня управления – постоянная проблема, связанная с неизбежным возникновением новых задач развития и отставанием от них системы регламентации и регулирования.**

**Согласованность с принятыми ранее решениями означает также необходимость соблюдения чёткой причинно-следственной связи общественного развития. Она необходима для соблюдения традиций уважения к закону, постановлениям, распоряжениям. На уровне отдельной фирмы она необходима для осуществления последовательной научно-технической, рыночной и социальной политики, четкого функционирования производственного аппарата.**

**Принятие УР требует высокого уровня профессионализма и наличия, определенных социально-психологических качеств личности, чем обладают не все специалисты, имеющие профессиональное образование, а всего лишь 5-10% из них.**

**Обычно в принятии любого решения присутствуют в различной степени три момента: интуиция, суждение и рациональность.**

**При принятии чисто интуитивного решения люди основываются на собственном ощущении того, что их выбор правилен. Здесь присутствует ”шестое чувство”, своего рода озарение, посещаемое, как правило, представителей высшего эшелона власти. Менеджеры среднего звена больше полагаются на получаемую информацию и помощь ЭВМ. Несмотря на то, что интуиция обостряется вместе с приобретением опыта, продолжением которого как раз и является высокая должность, менеджер, ориентирующийся только на неё, становится заложником случайности, и с точки зрения статистики шансы его на правильный выбор не очень высоки.**

**Решения, основанные на суждении, во многом сходны с интуитивными, вероятно, потому, что на первый взгляд их логика слабо просматривается. Но всё же в их основе лежат знания и осмысленный, в отличие от предыдущего случая, опыт прошлого. Используя их и опираясь на здравый смысл, с поправкой на сегодняшний день, выбирается тот вариант, который принес наибольший успех в аналогичной ситуации в прежнее время. Однако здравый смысл у людей встречается редко, поэтому данный способ принятия решений тоже не очень надежен, хотя подкупает своей быстротой и дешевизной.**

**Другая слабость в том, что суждение невозможно соотнести с ситуацией, которая прежде не имела места, и поэтому опыта её решения просто нет. Кроме того, руководитель при таком подходе стремится действовать преимущественно в тех направлениях, которые ему хорошо знакомы, в результате чего рискует упустить хороший результат в другой области, сознательно или бессознательно отказываясь от вторжения в неё.**

**Мощным фактором, активизирующим процесс принятия решения, выступают современные средства оргтехники, включая вычислительные сети. Это требует высокого уровня культуры в области математики и программирования, технологии использования технических средств. Однако процесс принятия решения, выбора конкретного варианта всегда будет иметь творческий характер, и зависеть от конкретной личности.**

**3. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОЧЕГО МЕСТА**

* 1. **Сущность организации рабочих мест, ее элементы и их характеристика**

Рабочее место является первичным звеном производственно-технологической структуры предприятия, в которой осуществляется процесс производства, его обслуживание и управление. Именно здесь происходит соединение трех основных элементов этого процесса и достигается его главная цель - производства предметов труда, оказание услуг либо технико-экономическое обеспечение и управление этими процессами. От того, как организованы рабочие места, во многом зависит эффективность использования самого труда, орудий и средств производства и, соответственно, производительность труда, себестоимость выпускаемой продукции, ее качество и многие другие экономические показатели функционирования предприятия.Ра­бочее место состоит из следующих элементов:

1. производственной площади;
2. основного оборудования;
3. устройств для хранения материалов, заготовок, готовой про­дукции, отходов и брака;
4. устройства для хранения инструментов, оснастки и приспособ­лений;
5. подъемно-транспортных устройств;

• приспособлений для безопасности и удобства работы. мастера цеха расфасовки

*Рабочее место* представляет собой закрепленную, за отдельным рабочим или группой рабочих, часть производственной площади, оснащенную необходимыми технологическим, вспомогательным, подъемно-транспортным оборудованием, технологической и организационной оснасткой, предназначенными для выполнения определенной части производственного процесса.

Каждое рабочее место имеет свои специфические особенности, связанные с особенностями организации производственного процесса, многообразием форм конкретного труда. Состояние рабочих мест, их организация напрямую определяют уровень организации труда на предприятии. Кроме этого организация рабочего места непосредственно формирует обстановку, в которой постоянно находится работник на производстве, что влияет на его самочувствие, настроение, работоспособность и, в конечном итоге, на производительность труда.

Организация рабочего места представляет собой материальную основу, обеспечивающую эффективное использование оборудования и рабочей силы. Главной ее целью является обеспечение высококачественного и эффективного выполнения работы в установленные сроки на основе полного использования оборудования, рабочего времени, применения рациональных приемов и методов труда, создания комфортных условий труда, обеспечивающих длительное сохранение работоспособности работников. Для достижения этой цели к рабочему месту предъявляются технические, организационные, экономические и эргономические требования.

*С технической стороны* рабочее место должно быть оснащено прогрессивным оборудованием, необходимой технологической и организационной оснасткой, инструментом, контрольно-измерительными приборами, предусмотренными технологией, подъемно-транспортными средствами.

*С организационной стороны* имеющееся на рабочем месте оборудование должно быть рационально расположено в пределах рабочей зоны; найден вариант оптимального обслуживания рабочего места сырьем, материалами, заготовками, деталями, инструментом, ремонтом оборудования и оснастки, уборкой отходов; обеспечены безопасные и безвредные для здоровья рабочих условия труда.

*С экономической стороны* организация рабочего места должно обеспечить оптимальную занятость работников, максимально высокий уровень производительности труда и качество работы.

*Эргономические требования* имеют место при проектировании оборудования, технологической и организационной оснастки, планировке рабочего места.

Процессу труда работника, независимо от того, какие функции он выполняет, свойственны присущие ему закономерности, определяющие:

* размещение работника в рабочей зоне;
* положение рабочей зоны;
* последовательность, количество и пространственную протяженность составляющих трудовой процесс трудовых движений;
* последовательность вхождения человека в работу;
* появление, наращивание и снижение утомляемости.

Эргономика исследует влияние, оказываемое на функциональное состояние и работоспособность человека различными факторами производственной среды. Последние учитываются при проектировании оборудования, организационной и технологической оснастки, при обосновании планировки рабочих мест. Правильная планировка должна предусматривать такое размещение работника в зоне рабочего места и такое расположение в ней предметов, используемых в процессе работы, которые бы обеспечили наиболее удобную рабочую позу; наиболее короткие и удобные зоны движения; наименее утомительные положения корпуса, рук, ног и головы при длительном повторении определенных движений.

Таким образом, задачи организации труда в области организации рабочих мест направлены на достижение рационального сочетания вещественных элементов производственного процесса и человека, обеспечение на этой основе высокой производительности и благоприятных условий труда.

**4. ЗНАЧЕНИЕ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

**4.1 Этика делового общения**

Деловое общение является необходимой частью человеческой жизни, важнейшим видом отношений с другими людьми. Вечным и одним из главных регуляторов этих отношений выступает этические нормы, в которых выражены наши представления, о добре и зле, справедливости и несправедливости, правильности или неправильности поступков людей. В зависимости от того, как человек понимает моральные нормы, какое содержание в них вкладывает, он может как облегчить себе деловое общение, так и затруднить это общение или даже сделать его невозможным.

**Этика** – учение о морали, нравственности.

**Мораль** – важнейший способ нормативной регуляции общественных отношений, общения и поведения людей в самых различных общественной жизни. Нормы морали получают свое идейное выражение в общих представлениях, заповедях, принципах о том, как должно себя вести. Мораль всегда предполагает наличие определенного нравственного идеала, образца для подражания. Однако в морали должное далеко не всегда совпадает с сущим. Более того, на все протяжении развития морального сознания внутренним стержнем и структуры его изменения является «противоречиво-напряженное соотношение понятий сущего и должного».

**Общение** – процесс взаимодействия общественных субъектов: социальных групп, общностей или личностей, в котором происходит обмен информацией, опытом, способностями и результатами деятельности. 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. 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 самовладеющего назначения, не является самоцелью, а служит средством для достижения каких-либо других целей. В условиях рыночных отношениях – это прежде всего получение максимальной прибыли.

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

Применительно к деловому общению основной этический принцип можно сформулировать таким образом: в деловом общении при принятии решения о том, какие ценности следует предпочесть в данной ситуации, поступать 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 этические правильный выбор и принять индивидуально решение, часто дело совсем не простое. Рыночные отношения предоставляют свободу выбора, но вместе с тем увеличивают количество вариантов решения, порождают комплекс моральных дилем, поджидающих деловых людей на каждом шагу в процессе их деятельности и общения.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Бизюкова И. В. Кадры управления: подбор и оценка: Учеб. пособие. - М: Экономика, 1998.
2. Веснин В. Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. - М.: Юристъ, 1998.
3. Виханских О.С, Наумов А.И. Менеджмент: Учебник - М.: Гардарики,2003-528 с.
4. Вудкок М., Френсис Д. Раскрепощенный менеджер. Для руководителя практика: Пер. с англ. - М., 1991.
5. Глухов В.В. Менеджмент: Учебник для вузов: СПб.: Питер, 2008. – 608 с.
6. Дафт Р.Л. Менеджмент. – СПб.: Питер, 2003. – 832 с.С.Н. Воропаев, В.Д. Ермохин Менеджмент. – М.: КолосС, 2007. – 247 с. Балабанов А.С., Михайлов В.И. Современный менеджмент. Теория и практика.- С.-Пб.: Питер, 2000.
7. Десслер Г. Управление персоналом: Пер. с англ. - М.: БИЦОМ, 1997.
8. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей: Пер. с англ. - М., 1989.
9. Кибанов А.Я. Управление персонала организации. Практикум: Учеб. пособие. - М.: ИНФРА-М, 2001. - 296 с.
10. Самоукин А.И., Шишов А.Л. Теория и практика бизнеса: Учебно- практическое пособие. – М.: Русская Деловая Литература, 1997. – 320 с.
11. Старобинский Э.Е. Основы менеджмента на коммерческой фирме. – М.: Интел-синтез, 1994. – 196 с.
12. Томпсон А.А. Стрикленд А.Дж. Стратегический менеджмент. / Под.ред. Зайцева Л.Г., Соколовой М.И. - М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1998