БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ИНСТИТУТ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ И ПЕРЕПОДГОТОВКИ КАДРОВ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ МЕТРОЛОГИИ И УПРАВЕНИЮ КАЧЕСТВОМ

КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

слушателя Ефименко Леонида Николаевича

группа \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ТЕМА РАБОТЫ

Деловая этика менеджера

Проверил: кандидат химических наук,

заведующая кафедрой Чиркун И.Э.

Минск 2010 г.

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| Введение | 3 |
| Глава 1. Деловая этика менеджера | 6 |
| 1.1 Общие понятия деловой этики | 6 |
| 1.2 Формирование и развитие деловой этики | 10 |
| 1.3 Деловая этика менеджера: | 12 |
| 1.3.1 Деловое общение | 12 |
| 1.3.2 Этикет деловой беседы (переговоров) | 19 |
| 1.3.3 Деловая переписка и культура речи | 26 |
| Заключение | 33 |
| Список использованных источников | 37 |
| Приложение 1 | 40 |

# **ВВЕДЕНИЕ**

Взаимоотношения людей в процессе совместной деятельности, которой каждый человек посвящает значительную часть жизни, всегда вызывали особый интерес и внимание со стороны философов, психологов, социологов, а также специалистов – практиков, стремившихся обобщить свой опыт делового общения в той или иной сфере, соотнести его с выработанными человеческими нормами нравственности и сформулировать основные принципы и правила поведения человека в деловой (служебной) обстановке. В последнее время для характеристики всего комплекса вопросов, связанных с поведением менеджеров в деловой обстановке, а также в качестве названия теоретического курса, посвященного их изучению, используется составной термин “этика делового общения”. Выбор этого названия не случаен. Оно достаточно полно отражает и конкретизирует предметную специфику курса. Остановимся на его первой составляющей – этике.

Этика – философская наука, объектом изучения которой является мораль. В этике можно выделить два рода проблем: вопросы о том, как должен поступать человек, и собственно теоретические вопросы о происхождении и сущности морали. Исходя из первого рода проблем, становится очевидной практическая направленность этики, ее проникаемость во все сферы бытия, за что она и получила название “практической философии”. Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности. Отсюда следует дальнейшее уточнение предмета работы, а именно: его соотнесенность только с такой формой человеческого взаимодействия, как деловое общение. Совместная деятельность людей не может быть нейтральной по отношению к нравственности. Исторически мораль, а не право, была первой формой регуляции отношений между людьми. Особое значение эта форма регуляции деловых отношений приобретает в демократическом обществе, в котором отсутствует жесткий контроль за хозяйственной и иной деятельностью людей.

Среда функционирования менеджера - рынок. Hо рынок- это не просто некоторое множество продавцов и покупателей определенного товара (продукта или услуги). Это сложнейшая система взаимоотношений, в которой должны действовать свои правила, понятия. Конечно, взаимоотношения продавцов и покупателей на рынке регулируются различного рода законами и иными нормативными актами. Чем более развитой является рыночная экономика, тем полнее и продуманнее такого рода законодательство. Но кроме законов (и, наверное, даже в равной степени) взаимоотношения людей в сфере менеджмента (и в том числе внутри фирм) регулируются неписаными законами рынка, то есть этикой рынка. Само это понятие будет рассмотрено дальше, ведь оно намного шире, чем просто неписаные законы взаимоотношений: это и поведение менеджера, и его имидж, и деловой этикет, и умение управлять подчиненными и т. д.

Отметим, что менеджер имеет дело не только с ресурсами, машинами и продуктами, не только с различными документами, производственными, снабженческими и сбытовыми процессами, он постоянно имеет дело с людьми - руководит подчиненными, советуется со специалистами, ведет переговоры с партнерами, общается с трудовым коллективом. И от того, насколько хорошо он это делает, зависит его репутация и авторитет, а соответственно, и успех дела.

Менеджмент - это профессия, призвание, даже свойство души или врожденная склонность, но это еще и особый образ мыслей, поведения, стиль. Менеджмент - это культура.

Глобализация бизнеса принесла с собой необходимость распространить понятие деловой этики на все сферы, где осуществляется бизнес. Первыми объектами этического критицизма были американские транснациональные компании, чья деятельность отслеживалась и предавалась гласности правозащитными группами, сторонниками защиты окружающей среды и теми, кто занимался деловой этикой.

Новые этические проблемы для бизнеса – это проблемы, которые принесли с собой информационный век, интернет, открывшие возможность новых методов ведения бизнеса, пересекающих все границы.

Деловая этика – это не список правил или статистическая дисциплина. Она должна быть динамичной, как сам бизнес, международной, каким стал бизнес, и достаточно сильной, чтобы противостоять вредным тенденциям, которые питают выгода и жадность.

**ГЛАВА 1. ДЕЛОВАЯ ЭТИКА МЕНЕДЖЕРА**

* 1. **Общие понятия делового этикета**

Деловая этика как сфера научных исследований зародилась в США в 70-х годах. Конечно, этические проблемы существовали со времен возникновения бизнеса. Всегда наблюдалось стремление обеспечивать равные права ремеслам, добиваться того, чтобы никто никого не обманывал. Но в начальный период индустриализации доминирующую роль играла власть, а не этика. Работники, конечно, не должны были воровать у своих работодателей, уже возникали дискуссии об установлении справедливых цен и справедливой заработной платы. Церковь проповедовала моральные правила, и профсоюзы боролись за лучшие заработки и условия труда. Но поскольку бизнес обеспечивал занятость и производил товары приемлемого качества по разумным ценам, многие полагали, что этика фактически не применима к обществу, хотя было очевидно, что бизнесменам не следует воровать, обманывать и лгать. Общие моральные нормы, применимые к обществу, применялись к людям, занимающимся бизнесом. Но эти нормы не воспринимались как относящиеся к самому бизнесу, к самому предприятию.

Глобализация бизнеса принесла с собой необходимость распространить понятие деловой этики на все сферы, где осуществляется бизнес. Первыми объектами этического критицизма были американские транснациональные компании, чья деятельность отслеживалась и предавалась гласности правозащитными группами, сторонниками защиты окружающей среды и теми, кто занимался деловой этикой.

Новые этические проблемы для бизнеса – это проблемы, которые принесли с собой информационный век, интернет, открывшие возможность новых методов ведения бизнеса, пересекающих все границы.

Деловая этика – это не список правил или статистическая дисциплина. Она должна быть динамичной, как сам бизнес, международной, каким стал бизнес, и достаточно сильной, чтобы противостоять вредным тенденциям, которые питают выгода и жадность.

 Никакой бизнес не может быть этичным без наличия нравственных людей. Этические корпоративные структуры, поддерживаемые этически оправданным законодательством, так же необходимы, как и обязательные к исполнению контракты и законы и как наказания для их нарушителей. Ни законодательство, ни этика не достаточны сами по себе.

В свете вышесказанного необходимо дать определение самой этики. Этика – это учение и практика поведения человека в соответствии с понятиями о добре и зле, о назначении человека в обществе и смысле жизни и деятельности. С. Ю. Ожегов и Н. Ю. Шведова дают следующее определение этики: 1. Философское учение о морали, ее развитии, принципах, нормах и роли в обществе. 2. Совокупность норм поведения (обычно применительно к какой-нибудь общественной группе).

Деловая этика – это не обособленная этика, которая ограничивает поведение бизнеса таким образом, каким другие виды индивидуальной и общественной деятельности не ограничены. Она образует составную часть общей концепции нравственности, и только в рамках этой более широкой дисциплины ее можно правильно понять.

Предмет изучения этики – нравственность. Нравственность – это термин, употребляемый для характеристики тех форм поведения и деятельности, которые считаются по существу правильными или неправильными; он употребляется для характеристики правил, которыми руководствуются при осуществлении этих форм деятельности, а также характеристики ценностей, которые внедряются в сознание, обогащаются и реализуются в указанных формах деятельности и поведения. Мораль общества тесно связана с господствующими в нем правами и обычаями, признаваемыми обществом в целом или группой людей в качестве правильных, она связана также с теми действующими в обществе законами, которые вводят юридические запреты и санкции на многие виды деятельности, считающиеся безнравственными. Следовательно, этика предполагает существование нравственности, а также наличие нравственных людей, которые в состоянии судить о том, что правильно и что неправильно, и вообще ведут себя в соответствии с признаваемыми ими самими и остальным обществом принципами. Без признанной системы нравственности не существовало бы стабильного общества, в котором бизнес или любые другие виды позитивной, производительной деятельности могли бы выполнять свои функции в условиях относительного мира и безопасности.

Неотъемлемой частью деловой этики является деловой этикет.

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов. Этикет, если понимать его как установленный порядок поведения, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Второй по значению функцией этикета является функция удобства, то есть целесообразность и практичность. Начиная с мелочей и до самых общих правил, этикет представляет собой приближённую к повседневной жизни систему.

Одно из первейших правил, определяющих сам этикет – поступать так стоит не потому, что так принято, а потому, что или целесообразно, или удобно, или просто уважительно по отношению к другим и самому себе.

Этикет является одним из главных “орудий” формирования имиджа. В современном бизнесе лицу фирмы отводится немалая роль. Те фирмы, в которых не соблюдается этикет, теряют очень многое. Там, где присутствует этикет, выше производительность, лучше результаты. Поэтому всегда нужно помнить один из главнейших постулатов, который знают бизнесмены всего мира: хорошие манеры прибыльны. Гораздо приятнее работать с той фирмой, где соблюдается этикет. Практически во всём мире он стал нормой деятельности. Это потому, что этикет в силу своей жизненности создаёт приятный психологический климат, способствующий деловым контактам.

Деловая этика менеджера включает в себя систему идеалов, на которые опирается предприниматель, менеджер, любой деловой человек, чтобы достичь поставленной цели. Деловая этика и этикет базируются на моральных и нравственных принципах, на определенных правилах поведения, как в системе, так и вне ее, а также на правовых критериях, которые устанавливаются законодательными актами государства, и на международных правилах и принципах. Чтобы добиться успеха в управлении системой, ресторанном и другом бизнесе, для менеджеров важно уметь вести переговоры с партнерами, взаимодействовать одной командой, умело руководить подчиненными, работать без конфликтов. Каждый менеджер должен овладеть хотя бы азами деловой этики и основами этикета.

Основу деловой этики менеджера составляет профессиональная этика, предписывающая определенный профессионально-цивилизованный тип взаимоотношений деловых людей с подчиненными, партнёрами, конкурентами, клиентами, исключающий противопоставление одних другим. Деловая этика должна базироваться на общих принципах ведения профессиональной деятельности, а также рискового, новаторского, честного, компетентного и законного бизнеса в той или иной сфере деятельности. Независимо от типа предпринимательской деятельности (производственная, коммерческая, посредническая, финансовая, кредитная и др.) и его отдельных видов деловой этики менеджера и этикет должны учитывать также национально-этнические, ведомственные и профессиональные традиции и вытекающие отсюда правила поведения.

Деловая этика менеджера неразрывно связана с характером руководителя, складом его души, ума, мотивами побуждения, с уровнем образования и знанием им поведения людей в коллективе, обществе. Такие понятия, как авторитет, гордость, честность, честолюбие, благородство, вежливость входят в “арсенал” деловой этики, положительно его характеризуют. Цивилизованный, постоянно стремящийся к успеху менеджер в своем поведении должен руководствоваться именно этими понятиями, ибо они являются важнейшим фактором успеха и стабильности деятельности системы, бизнеса. Об этом свидетельствуют результаты работы тех ресторанов, руководители которых "удачно" приспособились к новым условиям рыночной экономики.

**1.2 Формирование и развитие деловой этики**

Этика одна из древнейших наук, возникшая как составная часть философии еще в период рабовладельческого общества.

Выяснить происхождение профессиональной этики - это проследить взаимосвязь моральных требований с разделением общественного труда и возникновением профессии. На эти вопросы, много лет назад обращали внимание Аристотель[[1]](#footnote-1)1, затем Кант, Дюркгейм. Они говорили о взаимосвязи разделения общественного труда с моральными принципами общества. Впервые материалистическое обоснование этих проблем дали К. Маркс и Ф. Энгельс.

По мнению греческого философа Аристотеля - этика помогает познать, что следует делать, а от чего следует воздержаться. Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду.

Широк круг людей, проявляющих интерес (научный, деловой, социологический) к упорядочению человеческих отношений.

Это и экономист А. Смит- автор теории нравственных чувств, и русский физиолог И. Мечников[[2]](#footnote-2)2, изучавший природу человека, английский философ Спенсер- автор теории стресса, нормативов биологических законов.

О значении этики в эффективности руководства хозяйством писал еще немецкий философ И. Кант[[3]](#footnote-3)3, что без такой общественной науки не мыслимо руководить людьми.

В современном мире интерес к этике усилился в связи с проблемой психологического климата в коллективе, влияющего на успех в деятельности предприятий и в бизнесе. Один из специалистов в области этики С. Ф. Анисимов, реанимируя взгляды И. Канта писал, что “ Этика- это наука о правильном (и не правильном) поведении”[[4]](#footnote-4)\*.

Вопросами управленческой этики, служебного этикета, этики поведения людей, управлением психологического климата в коллективе занимаются в настоящее время в основном менеджеры.

Теории о практики менеджмента посвящены многие работы русских и зарубежных авторов: О. А. Виханский, А.И. Наумов, С. Андерсен, Жаклин Даккел.

Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как "Клятва Гиппократа", нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше. Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, затем уже развивалась на основе обобщенной практике поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения содержались как в писаных, так и в неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Таким образом, это свидетельствует о переходе от обыденного сознания к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений. Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

**1.3 Деловая этика менеджера**

**1.3.1 Деловое общение**

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является одним из важнейших, если не важнейшим, фактором, определяющим шансы добиться успеха в бизнесе, служебной или предпринимательской деятельности. Дейл Карнеги еще в 30-е годы заметил, что успехи того или иного человека в его финансовых делах даже в технической сфере или инженерном деле процентов на пятнадцать зависят от его профессиональных знаний и процентов на восемьдесят пять - от его умения общаться с людьми в этом контексте легко объяснимы попытки многих исследователей сформулировать и обосновать основные принципы этики делового общения или, как их чаще называют на Западе, заповеди personal public relation (весьма приближенно можно перевести как "деловой этикет"). Джен Ягер в книге "Деловой этикет: как выжить и преуспеть в мире бизнеса" выделяет шесть следующих основных принципов:

1. Пунктуальность (делайте все вовремя). Только поведение человека, делающего все вовремя, является нормативным. Опоздания мешают работе и являются признаком того, что на человека нельзя положиться. Принцип делать все вовремя распространяется на все служебные задания. Специалисты, изучающие организацию и распределение рабочего времени, рекомендуют прибавлять лишних 25 процентов к тому сроку, который, на ваш взгляд, требуется для выполнения порученной работы.

2. Конфиденциальность (не болтайте лишнего). Секреты учреждения, корпорации или конкретной сделки необходимо хранить так же бережно, как тайны личного характера. Нет также необходимости пересказывать кому-либо услышанное от сослуживца, руководителя или подчиненного об их служебной деятельности или личной жизни.

3. Любезность, доброжелательность и приветливость. В любой ситуации необходимо вести себя с клиентами, заказчиками, покупателями и сослуживцами вежливо, приветливо и доброжелательно. Это, однако, не означает необходимости дружить с каждым, с кем приходится общаться по долгу службы.

4. Внимание к окружающим (думайте о других, а не только о себе). Внимание к окружающим должно распространяться на сослуживцев, начальников и подчиненных. Уважайте мнение других, старайтесь понять, почему у них сложилась та или иная точка зрения. Всегда прислушивайтесь к критике и советам коллег, начальства и подчиненных. Когда кто-то ставит под сомнение качество вашей работы, покажите, что цените соображения и опыт других людей. Уверенность в себе не должна мешать вам быть скромным.

5. Внешний облик (одевайтесь как положено). Главный подход - вписаться в ваше окружение по службе, а внутри этого окружения - в контингент работников вашего уровня. Необходимо выглядеть самым лучшим образом, то есть одеваться со вкусом, выбирая цветовую гамму к лицу. Важное значение имеют тщательно подобранные аксессуары.

6. Грамотность (говорите и пишите хорошим языком). Внутренние документы или письма, направляемые за пределы учреждения, должны быть изложены хорошим языком, а все имена собственные переданы без ошибок. Нельзя употреблять бранных слов. Даже если вы всего лишь приводите слова другого человека, окружающими они будут восприняты как часть вашего собственного лексикона.

Деловое (официальное, служебное) общение в зависимости от обстоятельств может быть прямым и косвенным. В первом случае оно проходит при непосредственном контакте субъектов общения, а во втором - с помощью переписки или технических средств.

Как в процессе прямого, так и косвенного общения используются различные методы влияния или воздействия на людей. Среди наиболее употребительных из них выделяются следующие - **убеждение, внушение, принуждение**.

**Убеждение** - воздействие посредством доказательств, логического упорядочения фактов и выводов. Подразумевает уверенность в правоте своей позиции, в истинности своих знаний, этической оправданности своих поступков. Убеждение - ненасильственный, а значит, и нравственно предпочтительный метод влияния на партнеров по общению.

**Внушение**, как правило, не требует доказательств и логического анализа фактов и явлений для воздействия на людей. Основывается на вере человека, складывающейся под влиянием авторитета, общественного положения, обаяния, интеллектуального и волевого превосходства одного из субъектов общения. Большую роль во внушении играет сила примера, вызывающая сознательное копирование поведения, а также бессознательное подражание. Этот вид воздействия представляет повышенные требования к нравственным качествам внушения, а именно: человек с помощью внушения не должен причинять зло внушаемому.

**Принуждение** - наиболее насильственный метод воздействия на людей. Предполагает стремление заставить человека вести себя вопреки его желанию и убеждениям, используя угрозу наказания или иного воздействия, способного привести к нежелательным для индивида последствиям. Этически оправданным принуждение может быть лишь в исключительных случаях.

На выбор метода воздействия на людей оказывают влияние разнообразные факторы, в том числе характер, содержание и ситуация общения (обычная, экстремальная), общественное или служебное положение (властные полномочия) и личностные качества субъектов общения.

1. Личность обладает индивидуальными чертами и качествами - интеллектуальными, нравственными, эмоциональными, волевыми, формирующимися под воздействием общества в целом, а также в процессе семейной, трудовой, общественной, культурной жизнедеятельности человека. В общении важное значение приобретает знание и учет наиболее типичных черт поведения людей, свойств их характера и моральных качеств. Деловое общение должно строиться на основе таких моральных качеств личности и категорий этики, как честность, правдивость, скромность, великодушие, долг, совесть, достоинство, честь, придающих деловым отношениям нравственный характер.
На характер общения оказывает влияние темперамент его участников.

Необходимо отметить, что наиболее распространенной формой делового общения является диалоговое общение, т.е. такое речевое общение, при котором наиболее полно проявляются моральные качества личности и черты характера, по которым тот или иной индивид соотносится с определенным типом темперамента.

Деловая беседа, как правило, состоит из следующих этапов: ознакомление с решаемым вопросом и его изложение; уточнение влияющих на выбор решения факторов; выбор решения; принятие решения и доведение его до собеседника. Залог успеха деловой беседы - компетентность, тактичность и доброжелательность ее участников.

Важным элементом как деловой, так и светской беседы является умение слушать собеседника. "Общение - это улица с двусторонним движением. Чтобы общаться, мы должны выражать наши идеи, наши мысли и наши чувства тем, с кем мы вступаем в общение, но мы должны позволить нашим собеседникам также выразить свои идеи, мысли и чувства. Регламентаторами беседы являются вопросы. Для уяснения проблемы целесообразно задавать вопросы открытого типа: что? где? когда? как? зачем? - на которые невозможно ответить "да" или "нет", а требуется развернутый ответ с изложением необходимых деталей. Если возникает необходимость конкретизировать беседу и сузить тему обсуждения, то задают вопросы закрытого типа: должен ли? был ли? имеется ли? будет ли? Такие вопросы предполагают односложный ответ.

Существуют определенные общие правила, которых целесообразно придерживаться при ведении бесед в деловой и неформальной обстановке. Среди них можно выделить следующие наиболее важные. Говорить нужно так, чтобы каждый участник беседы имел возможность легко вступить в разговор и высказать свое мнение.

Недопустимо нападать с горячностью и нетерпением на чужую точку зрения.
Высказывая свое мнение, нельзя отстаивать его, горячась и повышая голос: спокойствие и твердость в интонациях действуют более убедительно. Изящество в разговоре достигается через ясность, точность и сжатость высказываемых доводов и соображений. Во время беседы необходимо сохранять самообладание, хорошее расположение духа и благожелательность. Серьезная полемика, даже при уверенности в своей правоте, негативно сказывается на взаимополезных контактах и деловых отношениях. Необходимо помнить, что за спором идет ссора, за ссорой - вражда, за враждой - проигрыш обеих противостоящих сторон. Ни при каких обстоятельствах нельзя перебивать говорящего. Лишь в крайних случаях можно сделать замечание со всевозможными формами вежливости. Воспитанный человек, прервав беседу, когда в комнату вошел новый посетитель, не продолжит разговор, прежде чем не ознакомит вкратце пришедшего с тем, что было сказано до его прихода. Недопустимо в беседах злословить или поддерживать злословие в адрес отсутствующих. Нельзя вступать в обсуждение вопросов, о которых нет достаточно ясного представления. Упоминая в беседе третьих лиц, необходимо называть их по имени-отчеству, а не по фамилии. Женщина никогда не должна называть мужчин по фамилии[[5]](#footnote-5)\*.

Необходимо строго следить за тем, чтобы не допускать бестактных высказываний (критика религиозных воззрений, национальных особенностей и т.п.).

Считается неучтивым заставлять собеседника повторять сказанное под тем предлогом, что вы не расслышали каких-то деталей. Если другой человек заговорит одновременно с вами, предоставьте право сначала высказаться ему. И последнее, образованного и воспитанного человека узнают по скромности. Он избегает хвастать своими знаниями и знакомствами с людьми, занимающими высокое положение.

Наряду с диалоговым общением, существуют различные формы группового обсуждения деловых (служебных) вопросов. Наиболее распространенными формами являются совещания и собрания.

Исходя из этико-организационных подходов, американские исследователи выделяют совещания диктаторские, автократические, сегрегативные, дискуссионные и свободные.

На диктаторском совещании руководитель обычно сообщает присутствующим свое решение по определенным вопросам или знакомит с позицией или распоряжением вышестоящей организации. Дискуссии не проводятся. Участники только задают вопросы.

Автократическое совещание - разновидность диктаторского. Руководитель задает поочередно вопросы участникам и выслушивает их ответы. Приглашенные не имеют права высказывать мнения относительно позиций других участников.

Сегрегативное совещание (сегрегация - лат. отделение, удаление) состоит из доклада руководителя или назначенного им лица. Участники выступают в прениях по указанию (выбору) председательствующего. Демократический характер имеет дискуссионное совещание. Происходит свободный обмен мнениями, после которого решение принимается общим голосованием с последующим утверждением руководителем или принимается руководителем без голосования, с учетом высказанных мнений и предложений. Свободные заседания проводятся без четко сформулированной повестки дня.

К совещаниям предъявляется ряд этических требований, регулирующих взаимоотношения как между начальниками и подчиненными, так и между его участниками. Так, этически оправданным со стороны начальника будет приглашение участников на совещание, на котором планируется рассмотрение важного вопроса, не по телефону через секретаршу, а письменно или в личном общении. Уважение к аудитории проявляется в создании хотя бы минимума комфорта (подбор помещения в соответствии с количеством участников, необходимое освещение, проветриваемость помещения, обеспечение возможности записать необходимую информацию и т.д.). Основной элемент собрания или совещания - дискуссия по решаемым вопросам, главная цель которой - поиск истины. Дискуссия эффективна только в том случае, если она проводится с соблюдением этически ориентированных норм поведения людей в процессе делового общения. Так, И. Браим отмечает, что: - в дискуссии необходимо уважительное отношение к чужому мнению, даже если оно на первый взгляд кажется абсурдным. Для того, чтобы понять чужое мнение, в первую очередь, необходимо набраться терпения, мобилизовать внимание и выслушать его; - необходимо придерживаться одного предмета спора. Не допускать ситуации, выраженной в поговорке: "Один про Фому, другой про Ерему"; - нельзя превращать дискуссию в конфликт. В споре нужно искать точки сближения мнений и суждений, стремиться к поиску общих решений. Это не означает отказа от своего мнения при уверенности в своей правоте, однако, подвергать сомнению правоту своей позиции полезно; - в любой самой острой дискуссии нельзя использовать бранные слова и безапелляционные заявления (это неверно, это ерунда, глупости говорите и т.д.), а ирония и сарказм, хотя и допускаются, но должны употребляться, не оскорбляя и не унижая оппонентов; - главное оружие в дискуссии - факты и их добросовестная интерпретация; - признавайте свою неправоту; - проявляйте благородство: если оппоненты потерпели поражение в дискуссии, дайте им возможность спасти свою репутацию, не злорадствуйте по поводу их поражения[[6]](#footnote-6)1.

* + 1. **Этикет деловой беседы (переговоров)**

В политической, предпринимательской, коммерческой и иных сферах деятельности важную роль играют деловые беседы и переговоры. Изучением этики и психологии переговорных процессов занимаются не только отдельные исследователи, но и специальные центры, а методика ведения переговоров включается в программы подготовки специалистов различных профилей. Деловые беседы и переговоры осуществляется в вербальной форме (англ. verbal - словесный, устный). Это требует от участников общения не только грамотности, но и следования этике речевого общения. Кроме того, важную роль играет, какими жестами, мимикой мы сопровождаем речь (невербальное общение). Особую важность знание невербальных аспектов общения приобретает при ведении переговорных процессов с иностранными партнерами, представляющими иные культуры и религии.

Деловая беседа включает обмен мнениями и информацией и не предполагает заключения договоров или выработку обязательных для исполнения решений. Она может иметь самостоятельный характер, предварять переговоры или быть их составной частью.

Переговоры имеют более официальный, конкретный характер и, как правило, предусматривают подписание документов, определяющих взаимные обязательства сторон (договоров, контрактов и т.д.). Основные элементы подготовки к переговорам: определение предмета (проблем) переговоров, поиск партнеров для их решения, уяснение своих интересов и интересов партнеров, разработка плана и программы переговоров, подбор специалистов в состав делегации, решение организационных вопросов и оформление необходимых материалов - документов, чертежей, таблиц, диаграмм, образцов предлагаемых изделий и т.д. Ход переговоров укладывается в следующую схему: начало беседы - обмен информацией - аргументация и контраргументация - выработка и принятие решений - завершение переговоров.
 Первым этапом переговорного процесса может быть ознакомительная встреча (беседа), в процессе которой уточняется предмет переговоров, решаются организационные вопросы, или встреча экспертов, предваряющая переговоры с участием руководителей и членов делегаций. Успех переговоров в целом во многом зависит от результатов таких предварительных контактов. Заслуживают внимания шесть основных правил налаживания отношений между партнерами на предварительных переговорах и рекомендации по их реализации, предлагаемые американскими специалистами. Эти правила, кстати, сохраняют свое значение и в ходе ведения переговоров.

1. Рациональность. Необходимо вести себя сдержанно. Неконтролируемые эмоции отрицательно сказываются на переговорном процессе и способности принятия разумных решений.
2. Понимание. Невнимание к точке зрения партнера ограничивает возможности выработки взаимоприемлемых решений.
3. Общение. Если ваши партнеры не проявляют большой заинтересованности, все же постарайтесь провести с ними консультации. Это позволит сохранить и улучшить отношения.
4. Достоверность. Ложная информация ослабляет силу аргументации, а также неблагоприятно влияет на репутацию.
5. Избегайте менторского тона. Недопустимо поучать партнера. Основной метод - убеждение.
6. Принятие. Постарайтесь принять другую сторону и будьте открыты для того, чтобы узнать нечто новое от партнера.
7. Наиболее оптимальными днями для переговоров являются вторник, среда, четверг. Самое благоприятное время дня - через полчаса-час после обеда, когда мысли о еде не отвлекают от решения деловых вопросов. Благоприятная среда для переговоров может быть создана, в зависимости от обстоятельств, в вашем офисе, представительстве партнера или на нейтральной территории (конференц-зал, приспособленные для переговоров номер гостиницы, зал ресторана и т.д.).

Успех переговоров во многом определяется умением задавать вопросы и получать исчерпывающие ответы на них. Вопросы служат для управления ходом переговоров и выяснения точки зрения оппонента. Правильная постановка вопросов способствует принятию нужного вам решения. Существуют следующие виды вопросов. Информационные вопросы предназначены для сбора сведений, которые необходимы для составления представления о чем-либо.

Контрольные вопросы важно использовать во время любого разговора, чтобы выяснить, понимает ли вас партнер. Примеры контрольных вопросов: "Что вы об этом думаете?", "Считаете ли вы также, как и я?". Направляющие вопросы необходимы тогда, когда вы не хотите позволить собеседнику навязать вам нежелательное направление беседы. С помощью таких вопросов вы можете взять в свои руки управление ходом переговоров и направить их в необходимое вам русло.

Провокационные вопросы позволяют установить, чего в действительности хочет ваш партнер и верно ли он понимает положение дел. Провоцировать - значит бросать вызов, подстрекать. Эти вопросы можно начинать так: "Вы уверены, что сможете ...?", "Вы действительно считаете, что...?".

Альтернативные вопросы представляют собеседнику возможность выбора. Число вариантов, однако, не должно превышать трех. Такие вопросы предполагают быстрый ответ. При этом слово "или" чаще всего является основным компонентом вопроса: "Какой срок обсуждения подходит вам больше всего - понедельник, среда или четверг?".

Подтверждающие вопросы задают, чтобы выйти на взаимопонимание. Если ваш партнер пять раз согласился с вами, то на решающий шестой вопрос он также даст положительный ответ. Примеры: "Вы придерживаетесь того же мнения, что ...?", "Наверняка вы рады тому, что...?".

Встречные вопросы направлены на постепенное сужение разговора и подводят партнера по переговорам к окончательному решению. Считается невежливым отвечать вопросом на вопрос, однако встречный вопрос является искусным психологическим приемом, правильное использование которого может дать значительные преимущества.

Ознакомительные вопросы предназначены для выявления мнения собеседника по рассматриваемому вопросу. Это открытые вопросы, требующие развернутого ответа. Например: "На какой эффект вы рассчитываете при принятии этого решения?".

Вопросы для ориентации задаются, чтобы установить, продолжает ли ваш партнер придерживаться высказанного ранее мнения. Например: "Каково ваше мнение по этому пункту?", "К каким выводам вы при этом пришли?".

Однополюсные вопросы - подразумевают повторение собеседником вашего вопроса в знак того, что он понял, о чем идет речь. При этом вы убеждаетесь, что вопрос понят правильно, а отвечающий получает время для обдумывания ответа.
 Вопросы, открывающие переговоры, весьма важны для эффективного и заинтересованного обсуждения. У партнеров по переговорам сразу же возникает состояние положительного ожидания. Например: "Если я предложу вам способ, с помощью которого можно быстро решить проблему ..., ничем при этом не рискуя, заинтересует вас это?".

Заключающие вопросы направлены на скорейшее положительное завершение переговоров. При этом лучше всего сначала задать один-два подтверждающих вопроса, сопроводив их непременно дружеской улыбкой: "Смог ли я убедить вас в выгоде этого предложения?", "Убедились ли вы, насколько просто все решается?". А затем без дополнительного перехода можно задать вопрос, заключающий переговоры: "Какое время реализации этого предложения вас больше устраивает - май или июнь?" [[7]](#footnote-7)\*

Успешное ведение деловых бесед и переговоров во многом зависит от соблюдения партнерами таких этических норм и принципов, как точность, честность, корректность и такт, умение выслушать (внимание к чужому мнению), конкретность.

Точность. Одна из важнейших этических норм, присущих деловому человеку. Срок договоренности необходимо соблюдать с точностью до минуты. Любое опоздание свидетельствует о вашей ненадежности в делах.

Честность. Включает не только верность принятым обязательствам, но и открытость в общении с партнером, прямые деловые ответы на его вопросы.

Корректность и такт. Не исключает настойчивости и энергичности в ведении переговоров при соблюдении корректности. Следует избегать факторов, мешающих ходу беседы: раздражения, взаимных выпадов, некорректных высказываний и т.д.

Умение выслушать. Внимательно и сосредоточенно слушайте. Не перебивайте говорящего.

Конкретность. Беседа должна быть конкретной, а не отвлеченной, и включать факты, цифровые данные и необходимые подробности. Понятия и категории должны быть согласованы и понятны партнерам. Речь должна подкрепляться схемами и документами.

Необходимо отметить, что негативный исход деловой беседы или переговоров не является основанием для резкости или холодности при завершении переговорного процесса. Прощание должно быть таким, чтобы в расчете на будущее позволило сохранить контакт и деловые связи.

Переводчик, как правило, не только филолог, но и страновед, что дает основания использовать его знания и опыт не только для переводческой работы, но и налаживания доверительных отношений с партнерами. Переводчик-профессионал играет ключевую роль в установлении духа сотрудничества, особенно тогда, когда переговорные процессы идут с представителями народов и культур, мировоззрение, нравственные установки и особенности делового этикета которых имеют значительные отличия от принятых на Западе.

Общаясь через переводчика, нужно соблюдать следующие правила:

- говорить медленно, четко формулируя мысли, не допускать возможности двусмысленного толкования сказанного;

* произносить следует не более одного-двух предложений подряд, учитывая, что удержать в памяти и перевести большее количество материала полно и правильно переводчик не в состоянии. К тому же некоторые языки грамматически прямо противоположны русскому. Например, в персидском языке сказуемое всегда завершает предложение, а не стоит в его середине, как в русском, английском и других языках;
* нельзя сопровождать свою речь поговорками, идиоматическими оборотами и, тем более, цитированием стихов. Перевод их на другой язык требует длительной работы и невозможен в ходе динамичной беседы. Неверный перевод способен испортить атмосферу переговоров, поскольку наши пословицы и поговорки на другом языке могут приобрести двусмысленное значение, а иногда и оскорбительный смысл;
* необходимо учитывать реакцию партнеров и немедленно принимать меры, если возникает ощущение, что они понимают вас неправильно. Переводчик, в свою очередь, может в случае необходимости попросить любую из сторон пояснить мысль более простыми словами или повторить фразу еще раз;
* перед переговорами необходимо выделить достаточное время для работы с переводчиком, чтобы как можно подробнее ознакомить его с кругом затрагиваемых проблем, пояснить используемую терминологию. Доклад, речь на презентации и другие письменные материалы должны передаваться переводчику для ознакомления за день-два до выступления. И последнее, нет переводчиков, которые без подготовки одинаково хорошо оперируют и медицинской, и технической, и любой иной терминологией.
	+ 1. **Деловая переписка и культура речи**

**Деловое письмо**

В бизнесе дороже всего ценится время. Поэтому всегда нужно помнить о том, что деловое письмо должно быть кратким, точным и по существу. Деловая корреспонденция редко охватывает несколько тем. Если всё же в письме нужно охватить несколько вопросов, то их желательно отделить один от другого визуально, то есть пронумеровать. Наилучший вариант – когда деловое письмо содержит ответ на какой-либо один вопрос или однородную информацию. В этом случае письмо получается точным и сжатым. Что желательно иметь, чтобы написать письмо своему деловому партнёру:

1. Современную оргтехнику.

Писать от руки можно только корреспонденции личного характера.

2. Свой собственный фирменный бланк, состоящий обычно из эмблемы фирмы, её полного названия, почтового и телеграфного адреса, телефона, банковских реквизитов.

3. При возможности желательно использовать свой фирменный конверт, на котором дублируются реквизиты, указанные на бланке. Это не обязательно.

4. Оставляйте копии отправленных писем.

Общее правило для любой корреспонденции – письмо должно свободно помещаться в конверт.

На любой корреспонденции проставляют обратный адрес. Корреспонденции, как поздравление человека, кого Вы хорошо знаете, выражение соболезнования, благодарственные письма лучше писать от руки. Перед отправкой письма проверьте орфографию. Не стоит начинать письмо с местоимения “Я”. Постскриптум (P.S.) выносят вниз, после подписи. Ниже постскриптума ставят свою подпись или инициалы. Почтовые открытки не используют в деловой переписке. Можно послать телеграмму. Любое письмо, доверенное Вам, требует немедленного ответа. Если Вы не можете исполнить просьбу, изложенную в письме, то уведомите об это сразу же. На поздравления отвечают коротко. Если возникла необходимость принести извинения в письме, то его пишут от руки. Отвечать на письмо с извинениями обязательно. Соболезнования пишут от руки. Если такой возможности нет, лучше послать телеграмму. Общее правило для любой корреспонденции – с левого края бумаги донизу оставляют свободное поле одинаковой ширины.

Рассмотрим правила делового этикета при отправке факсов.При отправке факсов самое главное требование – краткость. Необходимо тщательно сформулировать предложения, проверить, не повторяется ли дважды одна и та же мысль.

Наилучший вариант факса – когда он помещается на одном листе машинописного формата.

Не стоит посылать факс два раза подряд, лучше ещё раз созвониться и поинтересоваться, нормально ли прошла копия. Для того, чтобы послать факс, необходимо:

Подготовить документы, которые вы будете отсылать. Документы должны отвечать требованиям делового письма и иметь все необходимые реквизиты.

Указать номер своего факса для того, чтобы с Вами могли связаться.

Проставить номер факса своего партнёра, название города и его код, название фирмы и обязательно фамилию и имя адресата.

На бумагах, которые являются официальными, должны стоять печать и подпись ответственного лица.

Рассмотрим правила проведения телефонных переговоров. Считается, что самое простое в деловом общении – телефонный разговор. На самом деле это далеко не так. Звонок по телефону должен так же подчиняться требованиям краткости, как деловая переписка и отправка факса.

Первым всегда представляется тот, кто звонит. Если на месте нет того абонента, с которым Вы хотели связаться, то представляться не обязательно. Достаточно будет поздороваться и попросить пригласить к телефону интересующего Вас человека. Если его нет – узнать, когда он будет на месте, или попросить что-либо передать ему и повесить трубку. Не нужно долго держать трубку, если на другом конце никто не отвечает. Не стоит спрашивать, с кем Вы говорите, можно лишь уточнить, правильно ли Вы набрали номер и дозвонились ли туда, куда хотели. Поручать сотруднику или секретарю дозвониться до интересующего вас человека позволительно. Если к телефону просят Вашего коллегу, то нельзя выяснять, кто его спрашивает. Если вы ошиблись номером, то при следующем его наборе сразу уточнить, тот ли это номер, что Вам нужен. В том случае, если Вы очень заняты, то телефон лучше отключать или попросить секретаря отвечать на телефонные звонки. Заканчивает разговор тот, кто позвонил.

Скажем несколько слов об одежде делового человека. Самая распространенная и наиболее признанная на сегодня одежда бизнесменов ⎯ костюм. Костюм – визитная карточка делового человека. Прежде всего, смотрят, как человек одет. Первое впечатление надолго остаётся в памяти людей, с которыми мы знакомимся. Поэтому пренебрегать своим внешним видом – непростительная ошибка. Например, аккуратность и подтянутость в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, с умением ценить своё и чужое время. Расхлябанность – синоним суетливости, забывчивости.

 **Правила ношения костюма:**

 **Правило 1.**

Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимые по своему предназначению.

 **Правило 2.**

Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке. Если же возникла необходимость, сумка должна быть однотонного цвета.

 **Правило 3.**

Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Галстук к костюму необходим. Деловой костюм без галстука не носят. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но такие пиджаки не принадлежат к деловой одежде.

Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука.

 **Правило 4.**

Сорочка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если манжеты сорочки видны из под рукавов пиджака примерно на 1,5 – 2 см.

Лучше всего подобрать сорочку, на которой нет нагрудных карманов.

 **Правило 5.**

Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части.

 **Правило 6.**

Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета – тёмно-синий, тёмно-серый.

Не надевайте пестрые или тёмные сорочки.

Галстуки не слишком яркие и без броских узоров.

Носки тёмных расцветок.

 **Правило 7.**

Если вы не знаете, какие туфли или сорочку выбрать, то предпочтите белую сорочку и чёрные туфли.

 **Правило 8.**

В завязанном состоянии галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

 **Правило 9.**

Ширина галстука должна быть соразмерной ширине лацканов пиджака.

 **Правило 10.**

Галстук должен быть светлее костюма и темнее сорочки.

 **Правило 11.**

Не допускайте несовместимости узоров, то есть два элемента костюма подряд не могут иметь узор.

 **Несколько простых советов:**

1. Светлые костюмы носите днём, вечером же тёмные.

2. В официальной обстановке пиджак должен быть застёгнут. Полностью расстегнуть пуговицы пиджака можно во время ужина или сидя в креслах театра. Поднимаясь, необходимо застегнуть на верхнюю пуговицу.

3. Держите выходной костюм в полном порядке всегда. Это же относится к обуви, носкам, запонкам.

4. Костюм должен быть удобным.

5. Не всегда следуйте за модой. Лучше выглядеть не модно, но хорошо, чем модно и плохо.

6. Имейте при себе два носовых платка. Первый “рабочий” – находится в кармане брюк. Второй – всегда абсолютно чистый – во внутреннем кармане пиджака.

7. Галстук – бабочка, предназначенный для официальных торжеств или крупных праздников, надевают только к тёмным костюмам. Галстук к вечернему костюму лучше всего подбирать из натурального или искусственного шёлка.

8. Если галстук сшит из качественного материала, то узел развязывают, когда снимают его. Если галстук из недорогого материала, то узел можно не развязывать, а снимать галстук через голову.

Несколько слов о жестах и движениях менеджера. Соблюдение правил ношения одежды – это проявление уважения к партнеру. Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность.

В манере поведения достаточно велика роль привычек. Они могут как подчёркивать достоинства человека, так и сводить к нулю самые лучшие черты.

Иногда человек ведёт себя неестественно и при этом теряет не меньше, чем в предыдущем случае. Быть естественным – одно из главных условий делового человека, так как попытка выглядеть иначе наиболее заметна со стороны.

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет.

Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе. Можно расслабить в часы досуга, но в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта бизнесмена.

Если вы находитесь среди людей, которые старше вас, то в манере держаться стоит быть более собранным, более тактичным, чем среди людей вашего возраста.

Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка.

Сидя на стуле, не нужно раскачиваться, садиться на край,

не рекомендуется облокачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взявшись за спинку.

Привычки машинально раскачивать ногой, ёрзать на стуле, периодически постукивать по нему каблуком относятся к разряду “неудобных”. Это может быть воспринято как нежелание продолжать разговор и др.

Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая для деловой женщины посадка: колени вместе, ступни одна возле другой, голень повёрнута немного наискосок.

Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво. Это может означать скуку или усталость.

Скрещивание рук на груди в принципе допустимо, но этот жест воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор.

Поднятые плечи или втянутая голова означают напряжённость, производят впечатление замкнутости.

Для расположения собеседника нужно склонить набок голову. Наклон головы создаёт впечатление, что человек внимательно слушает.

Не стоит делать то, что может быть рассмотрено как затягивание времени в разговоре (закуривание сигареты, протирание стекол очков). Это выглядит попыткой уйти от ответа.

**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.

Деловая этика менеджера включает в себя систему идеалов, на которые опирается предприниматель, менеджер, любой деловой человек, чтобы достичь поставленной цели. Деловая этика и этикет базируются на моральных и нравственных принципах, на определенных правилах поведения, как в системе, так и вне ее, а также на правовых критериях, которые устанавливаются законодательными актами государства, и на международных правилах и принципах. Чтобы добиться успеха в управлении системой, ресторанном и другом бизнесе, для менеджеров важно уметь вести переговоры с партнерами, взаимодействовать одной командой, умело руководить подчиненными, работать без конфликтов. Каждый менеджер должен овладеть хотя бы азами деловой этики и основами этикета.

Основу деловой этики менеджера составляет профессиональная этика, предписывающая определенный профессионально-цивилизованный тип взаимоотношений деловых людей с подчиненными, партнёрами, конкурентами, клиентами, исключающий противопоставление одних другим. Деловая этика должна базироваться на общих принципах ведения профессиональной деятельности, а также рискового, новаторского, честного, компетентного и законного бизнеса в той или иной сфере деятельности. Независимо от типа деятельности (производственная, коммерческая, посредническая, финансовая, кредитная и др.) и его отдельных видов деловой этики менеджера и этикет должны учитывать также национально-этнические, ведомственные и профессиональные традиции и вытекающие отсюда правила поведения.

Деловая этика менеджера неразрывно связана с характером руководителя, складом его души, ума, мотивами побуждения, с уровнем образования и знанием им поведения людей в коллективе, обществе. Такие понятия, как авторитет, гордость, честность, честолюбие, благородство, вежливость входят в “арсенал” деловой этики, положительно его характеризуют. Цивилизованный, постоянно стремящийся к успеху менеджер в своем поведении должен руководствоваться именно этими понятиями, ибо они являются важнейшим фактором успеха и стабильности деятельности системы, бизнеса. Об этом свидетельствуют результаты работы тех ресторанов, руководители которых "удачно" приспособились к новым условиям рыночной экономики.

Профессиональная этика общества не может представлять абсолютную истину в поведении людей. Каждое поколение должно решать их вновь и вновь самостоятельно. Но новые разработки должны опираться на моральный запас, созданный предшествующими поколениями. Сегодня, когда имеет место опережающее развитие технических аспектов и отставание культурного, очень важно понять, что для стабилизации общества необходимы этические знания.

В современном обществе личностные качества индивида начинаются с его деловой характеристики, отношения к труду, уровня профессиональной пригодности. Все это определяет исключительную актуальность вопросов, составляющих содержание профессиональной этики. Подлинный профессионализм опирается на такие моральные нормы как долг, честность, требовательность к себе и своим коллегам, ответственность за результаты своего труда.

Все люди различны между собой и поэтому они по-разному воспринимают ситуацию, в которой оказываются. Различия в восприятии часто приводят к тому, что люди не соглашаются друг с другом по определенному поводу. Это несогласие возникает тогда, когда ситуация несет конфликтный характер. Конфликт определяется тем, что сознательное поведение одной из сторон (личность, группа, организация) вызывает расстройство интересов другой стороны.

Разрешение конфликтов чаще всего производится методом переговоров, деловой беседы.

Изучая природу конфликтов, специалисты составили определенные правила проведения переговоров. В разработанную методику проведения деловых переговоров включены различные факторы: восприятие, эмоции, учет разности интересов, выработка взаимовыгодных вариантов и т.п.

Из всех методов наиболее действенным считается метод принципиальных переговоров, на базе объективных критериев.

В заключении хотелось бы отметить, что интеллигентность менеджера должна быть не только в знаниях, но и в способности к пониманию другого. Она проявляется в тысяче и тысяче мелочей: в умении уважительно спорить, вести себя скромно за столом, в умении незаметно помочь другому, беречь окружающих людей, способность уходить от конфликтов.

Интеллигентность – это терпимое отношение к миру и к людям.

В основе хороших манер лежит забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо. Надо уметь не мешать друг другу. Воспитывать в себе нужно не столько манеры, сколько то, что выражается в манерах, бережное отношение к миру, к обществу, к природе, к своему прошлому.

Чтобы овладеть навыками корректного поведения, нужно соблюдать:

 -правила представления и знакомства;

 -правила проведения деловых контактов;

 -правила поведения на переговорах;

 -требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде;

 -требования к речи;

 -культуру служебных документов.

 В заключение остается добавить: чем больше менеджеров в стране заинтересуются в продолжительном и захватывающем успехе, тем больше людей задумаются о проблемах этики вообще и деловой этики в частности. А рост количества людей, "чтущих этический кодекс", поставит нашу страну на один уровень со странами, где давно существует цивилизованный рынок.

Приложение 1.

**Тактичность и конфликтность**

Чтобы ответить на поставленный в имени теста вопрос, ответьте на предложенные ниже вопросы, выбрав из трех ответов-утверждений "Ваш ответ".

* 1. В общественном транспорте начался спор на повышенных тонах. Ваша реакция:

а) не принимаю участия;
б) кратко высказываюсь в защиту стороны, которую считаю правой;
в) активно вмешиваюсь, "вызывая огонь на себя".

* 1. Выступаете ли Вы на собраниях с критикой руководства?

а) нет, не выступаю;
б) выступаю, если только имею для этого веские основания;
в) критикую по любому поводу не только начальство, но и тех, кто его защищает.

* 1. Часто ли Вы спорите с друзьями?

а) только, если они не обидчивы;
б) лишь по принципиальным вопросам;
в) споры моя стихия.

* 1. Вы стоите в очереди. Как реагируете, если лезут без очереди?

а) возмущаюсь в душе, но молчу;
б) делаю замечание;
в) прохожу вперед и начинаю наводить порядок.

* 1. Дома на обед подали недосоленное блюдо. Ваша реакция:

а) не замечаю такой пустяк;
б) молча беру солонку;
в) не удержусь от замечания и, может быть, демонстративно откажусь от еды.

* 1. На улице, в транспорте наступили на Вашу ногу. Ваша реакция:

а) с возмущением посмотрю на обидчика;
б) сухо сделаю замечание;
в) выскажусь, не стесняясь в выражениях.

* 1. Кто-то ив близких купил вещь, которая Вам не понравилась. Ваша реакция:

а) промолчу;
б) ограничусь кратким тактичным комментарием;
в) устрою скандал из-за пустой траты денег.

* 1. Вам не повезло в лотерее. Ваша реакция:

а) постараюсь быть равнодушным, но в душе дам себе слово: никогда в ней не участвовать;
б) не скрою досаду, но отнесусь к происшедшему с юмором, пообещав взять реванш;
в) билет без выигрыша надолго испортит настроение.

Подсчитайте число очков, если:
а) - 2 очка: б) - 1 очко: в) - 0 очков.

У Вас **больше 10** очков**.** Вы тактичны и миролюбивы, ловко уходите от споров и конфликтов, избегаете критических ситуаций на работе и дома. Изречение "Платон мне друг, но истина дороже!" никогда не было Вашим девизом. Может быть, поэтому Вас называют приспособленцем. Наберитесь смелости, если обстоятельства требуют, высказаться принципиально, не взирая на лица.
**От 6 до 10** очков**.** Вы слывете человеком конфликтным. Но на самом деле конфликтуете лишь тогда, когда нет иного выхода и другие средства исчерпаны. Вы твердо отстаиваете свое мнение, не думая о том, как это отразится на Вашем служебном положении или приятельских отношениях. При этом Вы не выходите за рамки корректности, не унижаетесь до оскорблений. Это вызывает уважение к Вам.
**Меньше 6** очков**.** Споры и конфликты - это воздух, без которого Вы не можете жить. Любите критиковать других, но если услышите замечание в свой адрес, можете "съесть живьем". Ваша критика ради критики, а не для пользы дела. Очень трудно приходится тем, кто рядом с Вами - на работе и дома. Ваши несдержанность и грубость отталкивают людей. Не потому ли у Вас нет настоящих друзей? Постарайтесь перебороть свой характер и научитесь управлять собой.

**СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ**

1. Акишева А.А. Формановская Н.И. Русский речевой этикет. - М.: Русский язык, 1982.
2. Анисимов С. Ф. Мораль и поведение. – М.: Мысль, 1985.
3. Аристотель. Этика. Избранные сочинения. – М., 1996.
4. Браим М. Н. Этика делового общения. – Минск, 1996.
5. Джордж Де Р.Т. Деловая этика. В 2-х томах. – М.:Прогресс – 2002.
6. Кант И. Сочинения, Т. 4, часть III- М., 1995.
7. Карнеги Д. Как завоевывать друзей и оказывать влияние на людей. Пер. с англ. М.: Прогресс, 1991.
8. Миримский Л. Ю., Мозговой А. М., Пашкевич Е. К. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 1996.
9. Основы этических знаний. // Под ред. Профессора М. Н. Росенко. Издательство “Лань”, 1998.
10. Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991.
11. Соловьев Э. Этикет делового человека. – М., 1999.
12. Честара Дж. Деловой этикет. – М., 1997.
1. 1 Аристотель. Этика. Избранные сочинения. – М., 1996. С. 165. [↑](#footnote-ref-1)
2. 2 Мечников И. И. Этюды о природе человека. – М. : Госиздат, 1923. С. 235. [↑](#footnote-ref-2)
3. 3 Кант И. Соч. Т. 4. с. 233. [↑](#footnote-ref-3)
4. [↑](#footnote-ref-4)
5. \* Соловьев Э. Этикет делового человека. – М., 1999. С. 42. [↑](#footnote-ref-5)
6. Миримский Л. Ю., Мозговой А. М., Пашкевич Е. К. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 1996. С. 124. [↑](#footnote-ref-6)
7. \* Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991. С. 111. [↑](#footnote-ref-7)