

Содержание

Введение	5
Модуль I. Этика, деловая этика и культура поведения: история становления и развития	7
Тема 1. Основные понятия и категории этики	7
Вопросы и задания по материалам Темы 1	18
Тема 2. Деловая этика в современном мире	19
Вопросы и задания по материалам Темы 2	52
Тема 3-4. Психология общения и деловое общение	53
Вопросы и задания по материалам Темы 3-4	83
Тема 5. Виды и стили делового общения: участники и партнеры	84
Вопросы и задания по материалам Темы 5	122
Примерная тематика семинаров	122
Список литературы для подготовки к семинарским занятиям	123
Модуль II. Имидж делового человека и деловой этикет.....	124
Тема 6. Корпоративный имидж в культуре делового общения сотрудников.....	124
Вопросы и задания по материалам Темы 6	150
Тема 7. Деловой этикет	152
Вопросы и задания по материалам Темы 7	187
Примерная тематика семинаров	188
Список литературы для подготовки к семинарским занятиям	188
Модуль III. Психологические основы деловой культуры....	189
Тема 8. Деловое общение и психология	189
Вопросы и задания по материалам темы 8	231

Тема 9. Психология коллектива и психология лидера в деловой культуре организации – статус членов группы	232
Вопросы и задания по материалам Темы 9	262
Примерная тематика семинаров	263
Список литературы для подготовки к семинарским занятиям	263
Модуль IV. Деловая культура и особенности общения с разными слоями населения	265
Тема 10-11-12. Национальные особенности деловой культуры в различных странах мира	265
Вопросы и задания по материалам Темы 10-11-12.....	347
Примерная тематика семинаров	348
Список литературы для подготовки к семинарским занятиям	348
Примерные вопросы для самоподготовки к зачетам и экзаменам	350
Примерный список дополнительной литературы для самоподготовки.....	353
Примерные варианты тестов	356
Приложение 1. Оценка уровня общительности (по В.Ф. Ряховскому)	371
Приложение 2. Методика диагностики коммуникативной установки по В.В. Бойко	375
Приложение 3. Ориентационные стили профессионально- деятельностного общения по А.В. Морозову	380
Обработка и интерпретация результатов	384
Примерная тематика рефератов, эссе, круглых столов	386

Введение

Наша дисциплина относится к группе дисциплин обще-профессионального цикла, и целями ее изучения является повышение общей культуры профессионала, формирование у него целостного представления об этических аспектах деятельности и правилах служебного этикета.

Задачи нашего пособия:

- вооружение обучающихся необходимыми знаниями о месте и роли ценностей в любой профессиональной деятельности;
- формирование установки на соблюдение профессионально-этических норм и правил, этического кодекса работника;
- формирование представлений об особенностях этико-ценностного регулирования деятельности и отношений;
- создание условий для формирования будущего специалиста как носителя гуманистической, педагогической, правовой, психологической, профессионально-этической, валеологической, коммуникативной культуры.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен *уметь*:

- осуществлять профессиональное общение с соблюдением норм и правил культуры делового этикета;
- пользоваться простыми приемами саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;
- передавать информацию устно и письменно с соблюдением требований культуры речи;
- принимать решения и аргументировано отстаивать свою точку зрения в корректной форме;
- налаживать контакты с партнерами;
- поддерживать деловую репутацию;
- создавать и соблюдать имидж делового человека;
- организовывать рабочее место.

В результате освоения учебной дисциплины обучающийся должен *знать*:

- правила делового общения;
- основы конфликтологии;
- этические нормы взаимоотношений с коллегами, партнерами, клиентами;
- основные техники и приемы общения: правила слушания, ведения беседы, убеждения, консультирования;
- формы обращения, изложения просьб, выражения признательности, способы аргументации в производственных ситуациях;
- составляющие внешнего облика делового человека: костюм, прическа, аксессуары;
- правила организации рабочего пространства для индивидуальной работы и профессионального общения.

Модуль I

Этика, деловая этика и культура поведения: история становления и развития

Тема 1. Основные понятия и категории этики

Мораль и нравственность.
Аристотель и начала этики.
Основные категории этики.

Прежде, чем перейти к разговору о деловой культуре, мы должны познакомиться с истоками этой практической области, практики, деятельности, комплекса качеств профессионала практически в любой области человеческой жизнедеятельности.

Нравственность – это мораль в ее исторической форме. Основной принцип нравственности – стремление к высшим ее формам, которые остаются базовыми и неизменными во времени ценностями. Мораль всегда обращена к свободной личности, которая способна воспринимать закон не как внешнее принуждение, а как внутреннюю потребность человека.

Наука философия рассматривает этические учения как фундамент для системы взглядов на общество. Существует и особая наука или особый раздел внутри философии – наука о формах и нормах морали и нравственности, которая называется *этика*. Предметом изучения здесь выступает мораль в ее исторических формах.

Система категорий этики ограничивает предметную область этой сферы познания. В качестве науки, особой

дисциплины этика восходит к древнегреческому мыслителю Аристотелю¹. Его произведения по этике и стали основополагающей системой знания и определили предмет этой науки.



Аристотель

Этика – это наука о морали. На основе термина «этос», что означает *привычное местообитание*, а позже приобрело значение «*привычка*», «*нрав*», «*обычай*», древнегреческий мыслитель выделил особый срез человеческой реальности, который теперь составляет предметную область науки. Позже было образовано слово «моральный», а от него существительное «мораль», ставшее эквивалентом термина «этика».

¹ Аристотель (384 год до н. э. - 322 год до н. э.) — древнегреческий философ. С 343 года до н. э. — воспитатель Александра Македонского. В 335/4 годах до н. э. основал Ликей. Натуралист классического периода. Наиболее influential из философов древности.

Таким образом сформировались основные понятия и категории этики. Они стали базовыми в развитии этой области гуманитарного знания.

Итак, возникли предпосылки системы научного познания о принципах нравственности и базовые понятия – мораль и этика. Но категории этики, конечно, не ограничиваются этими двумя терминами, а говорить о том, что существует научная область знания, можно лишь в том случае, когда есть предмет и система категорий, ограничивающая объем научного познания от смежных областей науки. Этика имеет свой предмет и инструментарий исследования – систему категорий.

Основные категории этики:

- мораль и нравственность;
- добро и зло;
- благо;
- справедливость;
- равенство;
- достоинство;
- долг;
- смысл жизни;
- любовь и др.

Система категорий этики отделяет область научного поиска от смежных областей гуманитарного цикла.

Этические учения ведущих мыслителей в истории и современности являются базой для формирования подходов в различных философских школах и направлениях. Именно благодаря этическим воззрениям философов сформировались известные учения.

Особенно много говорится о нравственности.

Итак, повторим: *нравственность – это историческая форма морали*. Моральные заповеди – *вневременные* категории. Они известны нам как принципы нравственной жизни. Христианские заповеди: «не убий», «не прелюбодействуй», «не кради»,

«не злись», «на завидууй» – не что иное, как запечатленные в религии формы нравственного поведения.



Моисей получает заповеди

Библейский Ветхий завет рассказывает: Моисей старался вести людей вдали от населенных пунктов, чтобы об их передвижении не узнали в Египте. Но все равно на долю народа выпало много испытаний во время странствия по пустыне. На горе Синай Моисей беседовал с Богом и получил от него десять заповедей – законов, по которым должен был жить его народ. Эти десять заповедей были записаны и помещены в переносной ларец – ковчег Завета – самый главный среди ритуальных аксессуаров передвижного храма.

Позднее, в Новом завете Христос снова дает людям так называемые заповеди блаженства...

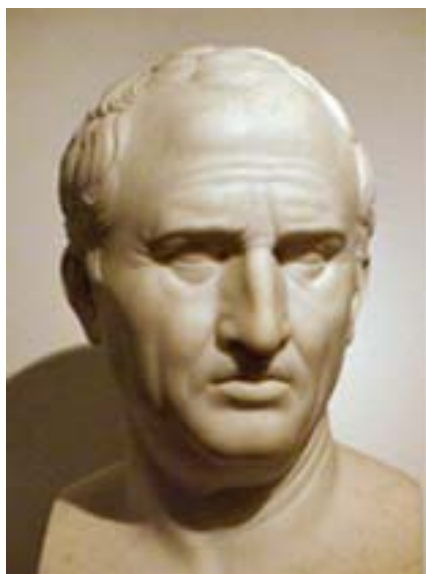


Иисус проповедует...

Возможно, вы слышали фразу «О времена, О нравы!»² – это свидетельство изменчивости исторических форм морали. Обычно ее и применяют, констатируя упадок нравов, осуждая целое поколение, подчеркивая неслыханный характер события. Именно поэтому часто возникает проблема в отношениях поколений «отцов и детей», конфликт разных форм

² О tempora! О mores! (с лат. – «О времена! О нравы!») – латинское крылатое выражение. Самое известное выражение древнеримского оратора и политического деятеля Цицерона (106 г. до н. э. – 43 г. до н. э.) из «Первой речи против Катилины», которая считается вершиной римского ораторского искусства.

нравственного поведения. Например, в советский период абсолютно безнравственным считались любые формы спекуляции – получение прибыли за счет перепродажи товаров. Люди подвергались уголовному преследованию за факты занятия деятельностью, которая в настоящее время легитимирована законом «О предпринимательстве». Для эпохи средневековья высшей степенью безнравственности являлась попытка естественнонаучного познания природы вещей. История сохранила печальную картину Средневековья как символа мракобесия. Любая форма отказа от слепой веры подвергалась гонениям и была под строгим запретом.



Цицерон

Нравственность – это принятая каким-либо обществом форма поведения в определенный исторический период и признанная нормой для этого сообщества. В случае отказа от принятия этих норм индивид подвергается отчуждению, по-

рицанию обществом в самых различных формах. Таким образом, *то, что в определенных временных условиях выступает как зло, может превратиться в добро в другой временной парадигме.*

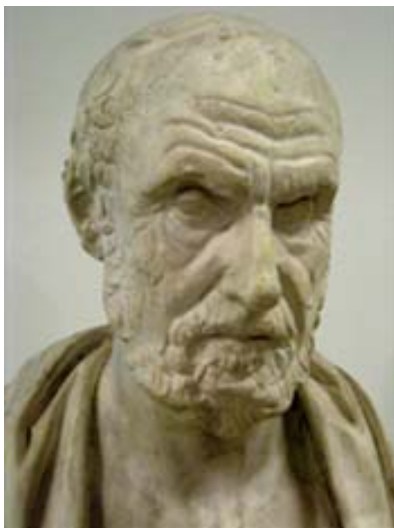
Зло и добро – основные нравственные категории этики.

Категории «благо» и «добро», как правило, наделяют тождественным содержанием. Однако это не соответствует их социальной природе. Благо – характеристика *социологическая*. Добро – *этическая*. Благо выступает именно таковым в той мере, в которой удовлетворяет человеческие потребности. Добро несет в себе сугубо этическое содержание. *Категории этики добро и зло определяют степень нравственности в поведении людей и общества.* Поэтому имеет смысл рассматривать их в неразрывном единстве с историческим временем. Ограничить эти категории можно по уровню соответствия идеалам общества. Или наоборот – несоответствия. Добро имеет созидательное начало, зло несет смысл разрушения.

Практическим содержанием наделены категории *профессиональной этики*, которые отражают ценности цеховых культур и норм. Этический кодекс, положенный в качестве принципа осуществления профессиональной деятельности, связан с областями, которые непосредственно затрагивают интересы, ценности конкретных людей. Прежде всего, к ним относятся гуманитарные сферы профессиональной деятельности: *медицина, юриспруденция, образование.*

Так, этический кодекс врача имеет предписание еще со времен римского права: *не навреди!* Клятва Гиппократова содержит перечень сакральных заповедей, которые обязан соблюдать каждый участник профессионального сообщества.

Гиппократ (около 460 года до н. э. – около 370 года до н. э.) — знаменитый древнегреческий целитель, врач и философ. Вошел в историю как «отец медицины».



Гиппократ

Гиппократ является исторической личностью. Упоминания о «великом враче-асклепиаде» встречаются в произведениях его современников — Платона и Аристотеля. Собранные в «Гиппократовский корпус» 60 медицинских трактатов (из которых современные исследователи приписывают Гиппократу от 8 до 18) оказали значительное влияние на развитие медицины как практики, так и науки. С именем Гиппократа связано представление о высоком моральном облике и этике поведения врача.

Клятва Гиппократа содержит основополагающие принципы, которыми должен руководствоваться врач в своей практической деятельности. Произнесение клятвы (которая на протяжении веков значительно видоизменялась) при получении врачебного диплома стало традицией.

Трудно говорить о более гуманной профессиональной сфере, чем медицина, поскольку она защищает самое главное право человека – право на жизнь. Врачебная этика содержит принципы гуманного отношения к человеку, затрагивает

многие проблемы, например, такие, как врачебная тайна, отношение к безнадежно больным людям, ответственность и долг. Служение людям в этой сфере требует от представителей медицинского сообщества безукоризненного соблюдения моральных принципов.

Те же принципы положены в основу этических кодексов *юристов, педагогов*. Категории педагогической этики определяют нормы поведения по отношению к воспитанникам, учащимся таким образом, чтобы не только слова, но и поступки, действия являли собой образец для подражания. Молодые люди особенно чувствительны к несправедливости, к нарушению их свобод и прав, но они еще не могут в полной мере отстаивать свои интересы, поэтому особенно важно суметь не нарушить их веру в справедливость общества.

Справедливость, уважение личности, принцип соблюдения морали – это не просто категории педагогической этики, это регулирующий принцип поведения людей.

Добровольное подчинение принципам корпоративной этики служит элементом менеджмента многих организаций и предприятий.

Умение договориться и соблюдать принципы этического поведения – отличительное свойство человеческого сообщества.

Под лозунгами равенства и справедливости свершались протесты людей. Если вспомнить историю, то все революции стали, по сути, следствием нарушения этих норм общества. Это говорит о том, что такие категории этики, как справедливость и равенство – принципы организации бесконфликтного общества.

Справедливость требует от человека и общества соблюдение нравственности, обусловленной общественным договором – законом, конституцией, правом, моралью и этикой. Они имеют определенный уровень ценности, который гарантирует цивилизованный путь развития всего общества.

Равенство означает право каждого на равные возможности самореализации в обществе. Достижение принципа равенства возможно только гипотетически – поскольку различие форм существования людей, обществ, государств, социальных групп так велико, что требуется длительный путь к восхождению на уровень равных возможностей для всех людей в мире.

Долг, достоинство, честь закреплены в конституционных нормах. Долг – прямая обязанность человека по исполнению обязательств перед обществом и людьми. Долг перед родителями и детьми, долг перед Родиной по выполнению воинских обязанностей – каждый из нас в силу своего нравственного воспитания должен принимать эти правила поведения не как внешние нормы, а как принципы морального поведения. Конечно, это не всегда так, и в случае нарушения этих норм предусмотрены санкции в отношении нарушившего.

Достоинство – мера самооценки собственной значимости в социуме, и она тоже защищается конституционно. Это цена за вклад в общественное развитие. Право каждого человека на признание его значимости – важная норма справедливого общества.

Честь – термин очень емкий. Часто в нем кроется принадлежность к общественно важным социальным институтам и сообществам. Например, Честь офицера, мундира – в этих терминах заключается личная ответственность человека за право принадлежать определенной системе общечеловеческих ценностей.

Достоинство, честь, долг – это одновременно и категории профессиональной этики тех сфер жизнедеятельности человека, которые имеют назначением защиту жизни, здоровья и безопасности людей.

Смысл жизни и любовь – понятия, которые содержат высшие моральные ценности человеческой жизни, значимы для каждого человека. Это ориентиры позитивной и осмысленной деятельности.

сти во благо самой личности и других людей. Как этическая категория – это рефлексивный процесс осознания человеком цели своего существования, его миссии на земле.

Высшей добродетелью со времен античности было служение людям. Это назначение, нравственный принцип человека. Осмысление своей жизни – определенный уровень интеллектуального развития личности. Кстати, люди, полностью подчинившие свою жизнь служению человечеству, составляют самую многочисленную прослойку *долгожителей*. Служение человечеству настолько наполняет жизнь отдельного человека смыслом, что сама форма ограничения жизни во времени подчиняется этой высшей цели и продлевает срок пребывания человека в этом мире.

Любовь – великая ценность. Вероятно, только влюбленный имеет право называться человеком, как было сказано мудрыми. Это нравственно-эстетическое напряжение человека, которое невозможно сравнить по степени эмоциональности ни с одним из чувств.

Совесть как понятие имеет исключительно морально-нравственную основу. Истоки термина «совесть» кроются в христианском учении, согласно которому это качество – путеводитель праведного пути для человека. Этот термин входит в понятия и категории этики и неразрывно связан с пониманием содержания таких нравственных принципов, как долг, честь, ответственность человека. *Гармоничная личность – это человек с чистой совестью, когда он осознает праведность своей жизни. Совесть – это духовная свобода и право на выбор, основанный на моральном долге.*

Мораль и нравственность едины по сущности, но отличаются по исторической форме проявления. Сегодня мы часто слышим, что современное общество безнравственно. Это утверждение звучало во все времена... Цель развития – идеал – недостижима. Жизнь – это ограниченное временем и пространством движение по пути к идеалу. И нарушение норм

морали может привести к самоуничтожению общества как исторической формы. Однако у человечества достаточно сильный потенциал рациональности для того, чтобы оградить себя от крайних форм саморазрушения.

Вопросы и задания по материалам Темы 1

1. Что такое мораль и нравственность?
2. Подготовьте сообщения о зарождении этики и Аристотеле.
3. Расскажите об основных категориях этики.
4. Подготовьте сообщения о наиболее важных лично для вас категориях и принципах современной этики.

Тема 2. Деловая этика в современном мире

Этика и мораль.

Деловая этика и деловой этикет.

Принципы деловой этики.

Система регулирования поведения работников в трудовом коллективе.

Этапы делового взаимодействия.

Виды и типы делового общения.

Задачи и функции делового общения.

Теперь о деловой этике. *Деловая этика – это и наука, и практика, которые устанавливают определенные законы, принципы, правила, порядки, условия общения людей, занятых в сфере предпринимательской и коммерческой деятельности. Свод этих принципов и правил не устанавливаются законодательством государства, но их придерживаются многие.*

Деловая этика включает в себя, прежде всего, честность в отношениях с сотрудниками (работниками), клиентами (покупателями), поставщиками и конкурентами, а также охватывает вопросы, касающиеся влияния деятельности организаций на здоровье людей и окружающую среду.

Итак, деловая этика – прежде всего, этика ведения переговоров с партнерами; этика ведения документации; использование этических приемов конкуренции.

Деловой этикет – определенные нормы, регламентирующие стиль работы, манеру общения между фирмами, внешний вид сотрудников, последовательность и манеру ведения переговоров и так далее.

Иногда этику определяют как науку о морали (см. выше). При этом важно подчеркнуть, что этика не просто учение о морали, но и моральное учение, так как, в зависимости от того или иного понимания морали, формируется и само моральное состояние субъекта.



Все должно выглядеть примерно так...

Но что же представляет собой мораль как предмет этики? Напомним: мораль можно определить как совокупность правил и норм поведения, которыми люди руководствуются в своей жизни. Эти нормы выражают отношения людей друг к другу, коллективу, обществу в целом. При этом важнейшую черту морального отношения составляет оценка общественных явлений и человеческого поведения с точки зрения добра и зла, справедливости или несправедливости. С помощью нравственных оценок эти отношения и поведение людей проверяются на их соответствие высшим нравственным ценностям, нравственно идеальному порядку.

Деловая этика – это научная дисциплина, изучающая применение этических принципов к деловым ситуациям.

Наиболее разрабатываемыми вопросами в деловой этике являются следующие:

- ✓ взаимоотношение между корпоративной и универсальной этикой;
- ✓ проблема социальной ответственности бизнеса;
- ✓ вопросы приложения общих этических принципов к конкретным ситуациям принятия решений;
- ✓ способы повышения этического уровня организации;

✓ влияние религиозных и культурных ценностей на экономическое поведение и некоторые другие.

Поскольку деловая этика формируется на основе характерных обязанностей и задач какой-либо конкретной профессии, сферы деятельности, на основе тех ситуаций, в которых могут оказаться люди в процессе выполнения этих задач, то первой и главной социальной функцией деловой этики является *содействие успешному решению задач профессии*.

Деловая этика играет роль *посредника, сочетающего интересы общества и профессиональных групп населения*. Интересы общества выступают в деловой этике в форме требования, обязанности выполнения общественных задач, достижения общественных идеалов.

Деловая этика *участвует в согласовании интересов общества и личности в рамках конкретной социальной группы* – в этом состоит еще одна из ее социальных функций.

Различные виды деловой этики имеют свои традиции, иногда даже вполне давние, что свидетельствует о преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении десятилетий. Таким образом, *деловая этика осуществляет связь и наследование прогрессивных моральных ценностей и нравственных отношений трудовой сферы общества* – возможно это одна из важнейших социальных функций профессиональной этики.

Теперь поговорим о принципах деловой этики.

❖ *честность и порядочность в деловых отношениях*. Обман не может служить основой нормального экономического процесса. Любой обман в бизнесе может принести лишь временное вознаграждение, а недобросовестность, например, при заключении сделки оборачивается против самих же недобросовестных, ибо с ними перестают иметь дело. Репутация все-таки стоит дорого не только в денежном, но и в социальном, и в психологическом измерениях;

❖ *свобода*. Уважение к свободе следует рассматривать как высшую добродетель. Компетентные сотрудники обычно по-настоящему свободны и самостоятельны в решении проблем и гордятся своей деятельностью;

❖ *терпимость к слабостям и недостаткам партнеров, клиентов, подчиненных*. Терпимость рождает взаимное доверие, понимание и откровенность, а также помогает сгладить, а то и совсем предотвращать конфликтные ситуации в зародыше;

❖ *тактичность* как ориентация на гуманность и благородство, внимательность и предупредительность;

❖ *деликатность* как чуткое, тонкое отношение к коллегам, подчиненным, партнерам, к их чувствам. Деликатность – это особая, свойственная культурным деловым людям форма проявления корректности и искренности в общении;

❖ *справедливость* как объективная оценка личностных и деловых качеств партнеров, клиентов, подчиненных, признание их индивидуальности, открытость критике, самокритичность. Несправедливость по отношению к подчиненным и коллегам, имеющим лучшие способности, ведет к потере уважения и превращению власти руководителя из фактической в номинальную.

Теперь мы понимаем, что содержание понятия «деловая этика» сводится к определенной форме поведения, основой которой является уважение интересов как своей организации, так и ее партнеров, клиентов и общества в целом, непричинение им вреда. Подобное правило распространяется, естественно, и на конкурентов.

Основой современной деловой этики выступает социальная ответственность организации и социальный контракт. При этом социальный контракт представляет собой неформальное соглашение фирмы и ее внешнего окружения о единых нормах поведения. Обязательной составляющей этики бизнеса является и социальная ответственность фирмы, которая понимается как максимальное использование ее преимуществ и сведение к мини-

муму негатива затрагивающего как участников бизнеса, так и общество в целом.

Правила и нормы этики, принятые в организации, выступают в роли *регулятора отношений*, который или будет способствовать успешной деятельности организации по достижению ее целей, или будет создавать препятствия, вести к распаду организации. Если руководство не будет регулировать этику отношений, то процесс регулирования может складываться и стихийно.

Система регулирования поведения работников в трудовом коллективе достаточно сложна. Работодатель, наняв наемных работников, должен учитывать всю систему регуляторов, действующую в организации. Важнейшими из них являются следующие:

- распоряжения работодателя;
- трудовое законодательство;
- моральные нормы;
- традиции;
- убеждения работников;
- религиозные ценности, которые разделяют работники;
- общечеловеческие ценности;
- групповые ценности и многое другое.

Работодатель предоставляет работнику возможности для совершения определенных действий, поощряет, мотивирует его, а если это необходимо, заставляет воздерживаться от некоторых поступков, видов поведения, оценивая поведение, пытается исправить его различными методами.

Каждый руководитель использует определенный механизм регулирования – совокупность средств и методов, с помощью которых он направляет, координирует поведение наемных работников. Важная роль в механизме регулирования поведения принадлежит *нормативному регулированию*, которое состоит из ряда элементов, представляющих определенный процесс – сначала выделяются цели, которые

Конец ознакомительного фрагмента.

Приобрести книгу можно

в интернет-магазине

«Электронный универс»

e-Univers.ru