

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ УКРАЇНИ
«КИЇВСЬКИЙ ПОЛІТЕХНІЧНИЙ ІНСТИТУТ
імені ІГОРЯ СІКОРСЬКОГО»

М.М. Дученко, О. А. Шевчук

БІЗНЕС-ЕТИКА

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

*Рекомендовано Методичною радою КПІ ім. Ігоря Сікорського
як навчальний посібник для студентів,
які навчаються за спеціальністю 051 «Економіка»
освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці»*

Київ
КПІ ім. Ігоря Сікорського

2020

Рецензент *Охріменко О.О.*, докт. екон. наук, проф., професор кафедри міжнародної економіки КПІ ім. Ігоря Сікорського
Відповідальний редактор *Дученко М.М.*, канд. екон. наук, доц.

Гриф надано Методичною радою КПІ ім. Ігоря Сікорського (протокол № 4 від 10.12.2020 р.) за поданням Вченої ради інституту/факультету (протокол № 4 від 30.11.2020 р.)

Електронне мережне навчальне видання

Дученко Марина Михайлівна, канд. екон. наук, доц.
Шевчук Олена Анатоліївна, канд. екон. наук, доц.

БІЗНЕС-ЕТИКА

КОНСПЕКТ ЛЕКЦІЙ

Бізнес-етика: конспект лекцій [Електронний ресурс] : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» / М. М. Дученко, О. А. Шевчук; КПІ ім. Ігоря Сікорського. – Електронні текстові дані (1 файл: 5,5 Мбайт). – Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. – 56 с.

Призначення навчального посібника – викладення теоретичного, методичного та практичного матеріалу у інфорграфічній формі для формування у студентів системних знань і цілісного поняття про етику бізнесу для сприяння становленню професійної компетентності за освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці» спеціальності 051 «Економіка». В посібнику, в стислій, простій і наочній формі, представлені ключові поняття етики бізнесу, основні принципи та етичні норми ділового спілкування, вимоги та правила бізнес-етикету.

Посібник розрахований на студентів, викладачів, аспірантів економічного профілю вищих навчальних закладів.

© М. М. Дученко, О. А. Шевчук, 2020
© КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020

Зміст

ОПИС КРЕДИТНОГО МОДУЛЯ «БІЗНЕС-ЕТИКА» ДИСЦИПЛІНИ «БІЗНЕС-ЕТИКА, КОМАНДО УТВОРЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»	4
Тема 1. ЕТИКА І КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ	6
1.1. Поняття і сутність етики бізнесу.....	6
1.2. Історія виникнення етики бізнесу	10
1.3. Управлінська етика в етиці ділової поведінки	14
Тема 2. Етичні норми ділового спілкування	16
2.1. Співвідношення понять «етика», «мораль», «ділова етика»	16
2.2. Сутність, значення та основні види етичних норм у ділових відносинах	21
2.3. Основні принципи етики ділового спілкування між працівниками однієї компанії.	22
Тема 3. Бізнес етикет	30
3.1. Професійна культура спілкування і бізнес етикет	31
3.2. Етикет як сукупність правил поведінки людини.....	33
3.4. Етикет проведення ділових зустрічей.....	43
Резюме.....	56
Література.....	57

ОПИС КРЕДИТНОГО МОДУЛЯ «БІЗНЕС-ЕТИКА» ДИСЦИПЛІНИ «БІЗНЕС-ЕТИКА, КОМАНДО УТВОРЕННЯ ТА УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ»

Кредитний модуль «БІЗНЕС-ЕТИКА» дисципліни «Бізнес-етика, командо утворення та управління конфліктами» належить до циклу дисциплін загальної підготовки (навчальні дисципліни обов'язкової компоненти освітньої програми) підготовки студентів напряму «Управління персоналом та економіка праці» освітньо-кваліфікаційного рівня «бакалавр», який забезпечує формування знань, вмінь і здатностей майбутніх фахівців щодо сучасних концепцій етики бізнесу, а також аспектів практичного використання даних концепцій в процесі управління персоналом та підприємством в цілому з метою побудови ефективно та етичної взаємодії керівників підприємств та організацій, окремих працівників, бізнесу, держави, та суспільства в цілому.

Кредитний модуль передбачає поєднання теоретичних знань про основні підходи до вивчення етики та можливості їх інтеграції в стратегію компанії, з практичними вміннями інтегрувати інструменти етики в процеси управління компанією. Це конкретна методологічна дисципліна, яка ґрунтується на матеріалах інших економічних та психологічних предметів і значною мірою узагальнює набуті студентами знання зокрема щодо психологічних аспектів поведінки людини.

Опанувавши кредитний модуль, студенти зможуть в майбутньому легше розібратись із питаннями формування та реалізації кадрової політики підприємства та впливати на підвищення ефективності використання кадрового потенціалу компанії.

Кредитний модуль «Бізнес-етика» складається з трьох змістовних тем:

Тема 1. Етика і культура бізнесу.

Тема 2. Етичні норми ділового спілкування

Тема 3. Бізнес етикет

Мета кредитного модуля – формування у студентів здатностей:

ЗК 4 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК-13 Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми студенти після засвоєння навчальної дисципліни мають продемонструвати такі результати навчання:

знання:

ЗН 28 - сутності універсальних принципів ділової етики;

ЗН 29 - основних особливостей професійної етики;

уміння:

УМ-11 Вміти аналізувати процеси державного та ринкового регулювання соціально-економічних і трудових відносин.

УМ-12 Застосовувати набуті теоретичні знання для розв'язання практичних завдань та змістовно інтерпретувати отримані результати.

УМ-22 Демонструвати гнучкість та адаптивність у нових ситуаціях, у роботі із новими об'єктами, та у невизначених умовах.

УМ – 24 Демонструвати здатність діяти соціально відповідально та свідомо на основі етичних принципів, цінувати та поважати культурне різноманіття, індивідуальні відмінності людей.

Для того, щоб прищепити студентам навички узагальнення опрацьованих матеріалів, визначення наявних резервів поліпшення роботи, прийняття різних рішень з урахуванням певних умов і обставин, які виникають у практичній роботі, при проведенні занять з цього кредитного модуля передбачаються лекції з проблемним нахилом, семінарські заняття з дискусіями з певних проблем, рішення завдань ситуаційного характеру, проведення ділових ігор, тощо. Формуванню навичок самостійного дослідження сприяє виконання рефератів з курсу «Бізнес-етика, командо утворення та управління конфліктами».

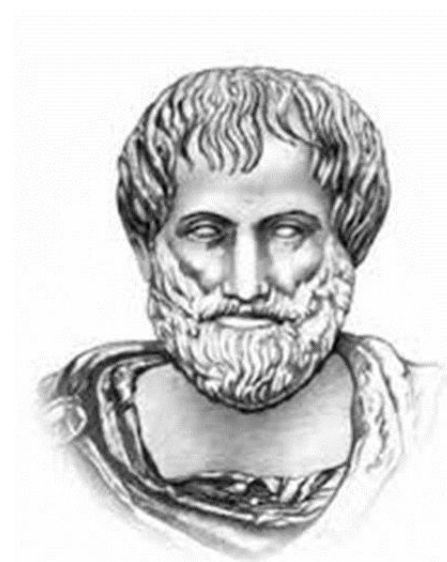
Тема 1. ЕТИКА І КУЛЬТУРА БІЗНЕСУ

- 1.1. Поняття і сутність етики бізнесу
- 1.2. Історія виникнення етики бізнесу
- 1.3. Управлінська етика в етиці ділової поведінки

1.1. Поняття і сутність етики бізнесу

Норми і правила поведінки існували з глибокої давнини. Вони постійно змінювалися в зв'язку зі зміною способу життя людей, з появою писемності, з розвитком культури, науки, техніки.

У стародавні часи, коли ще не було поняття про етику, етичні правила вже існували. Жінка не мала права брати в руки палицю свого чоловіка. Діти зобов'язані були поважати старійшин і вождів роду, підкорятися своїм батькам. Кращі шматочки їжі віддавали тим, хто відзначився на полюванні, і найстаршим.



АРИСТОТЕЛЬ
384-322 до н. э.

Термін «етика» походить від давньогрецького *ethos*, що за часів Гомера означало місце перебування, спільне житло, а згодом — звичай, вдачу, характер. В ті часи воно означало «звичаї та звички, які сформувались в певній місцевості проживання людей». Аристотель, відштовхуючись від «*ethos*» як вдачі (характеру), утворив прикметник - етичний «*ethicos*» (етікос). Цим поняттям він позначав сукупність душевних якостей, до яких відносив справедливість, мужність, помірність, лагідність, щедрість, дружелюбність, люб'язність і правдивість.

Чесноти поділялись за Аристотелем на розумові, інтелектуальні, що формуються шляхом навчання, та етичні, що стосуються характеру людини, її поведінки.

Відповідно до теорії Аристотеля:

- Етично вкладати в працю та отримувати з цього гроші
- Неетично – давати гроші під відсотки

Наука, що вивчає етичні чесноти, а також добродійні вчинки, була названа Аристотелем етикою. При цьому етику вважали практичною філософією, що дає відповідь про те, які дії та моральні вчинки є правильними. Отже, в IV ст. до н. е. етична наука отримала своє ім'я, яке носить до наших днів.

Аналогічною була історія формування латинського терміна «мораль». Латинським аналогом грецького слова «ethos» (етос) є - «moris» (Моріс), яке перекладається як характер, звичай. Цицерон, спираючись на досвід Аристотеля, утворив прикметник «moralis» (мораліс). Від цього прикметника пізніше було утворено іменник «мораль», що збігається за змістом з терміном «етика».

Мораль, починаючи з грецької античності, розумілася, як , показник того, наскільки людина відповідальна за себе, за те, що вона робить.

Період зародження етики приходить на епоху становлення класового суспільства і поділу праці. Етика Нового часу (17-19 ст.), яка мала назву «Теорія розумного егоїзму», виходила з того, що кожна людина від природи егоїст. Але розумний егоїст розуміє, що слідувати суспільній моралі вигідно насамперед йому самому, через те, що виконання однією людиною моральних норм гарантує, що інші люди, виконують такі ж норми по відношенню до неї.

Отже, етика – вивчає моральні принципи відносин людини зі світом і іншими людьми.

Основні завдання етики:

- описувати мораль - її історію, сьгоднішні норми, принципи і ідеали - то, що називається моральною культурою суспільства;
- пояснювати мораль - аналізувати сутність, структуру, механізми функціонування моралі в її «належному» і «суцтотому» варіантах;
- вчити моралі - давати людям необхідні знання про добро і зло, сприяючи самовдосконаленню людини і вироблення їм власної стратегії і тактики «правильного життя».

В сучасному розумінні **Етика** (грецьке ethika, від ethos - звичай, норов, характер) це:

- Галузь знання, наукова дисципліна, що вивчає мораль, моральність, їх виникнення, динаміку, і зміни.
- Сукупність моральних правил в тій чи іншій сфері поведінки людини або організації.
- Система моральних принципів, яка зобов'язує відрізнити правильну поведінку від неправильної.

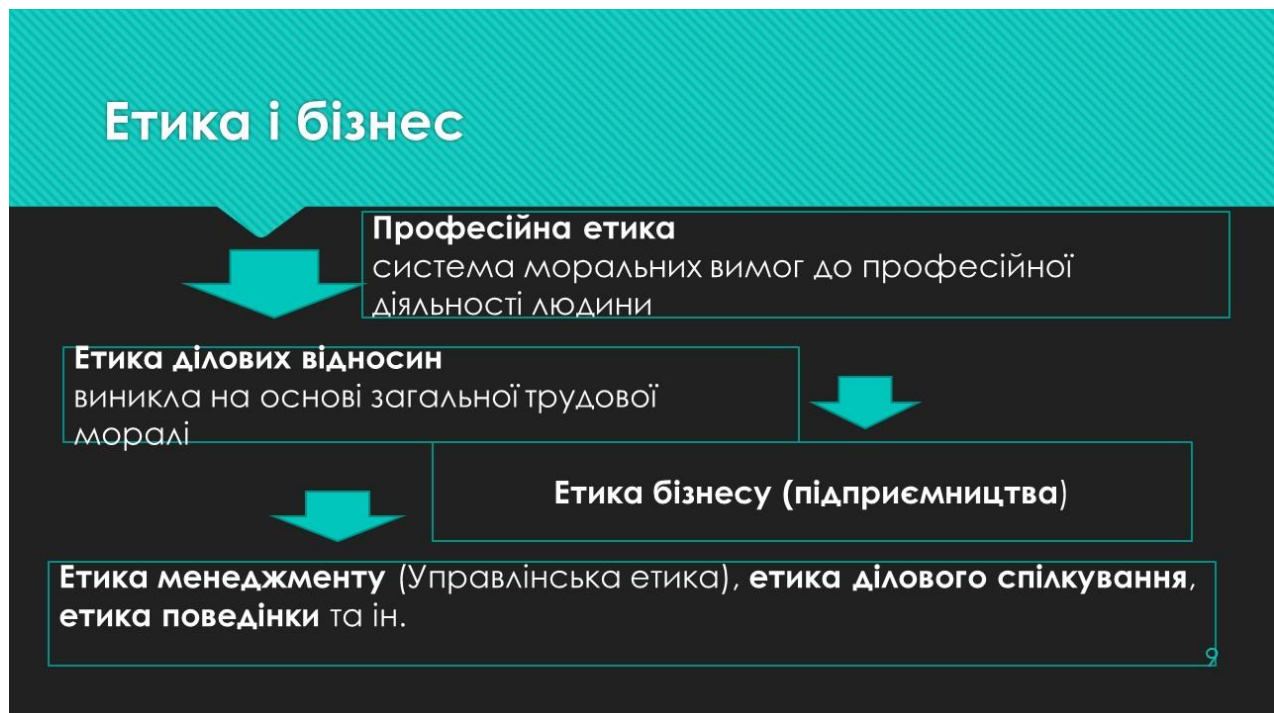
Основні завдання **етики як науки** полягають в наступному:

- роз'яснення того, яка мораль є в дійсності і якою вона має бути;
- вивчення основ моральної культури (історія моралі, її норми, принципи і т. д.);
- оволодіння моральними цінностями, осягнення понять добра і зла.

Основні категорії етики:

- добро і зло,
- моральний вибір,
- моральна вимога,
- моральні чесноти і вади,
- справедливість,
- совість(сумління),
- гідність і честь,
- ідеал (моральний),
- смисл (сенс) життя,
- щастя

Етика бізнесу – це ділова етика, що базується на чесності, відкритості, вірності даному слову, здатності ефективно функціонувати на ринку відповідно до чинного законодавства, встановлених правил і традицій.



Мал.1. Місце етики бізнесу в системі професійної етики

Існує дві точки зору щодо співвідношення загальнолюдських етичних принципів і етики бізнесу.

Точка зору перша:

Правила звичайної моралі до бізнесу не відносяться або відносяться в меншому ступені. Ця точка зору відповідає концепції так званого етичного релятивізму, згідно з якою для кожної референтної групи (тобто групи людей, на думку яких про свою поведінку орієнтується даний суб'єкт) характерні свої особливі етичні норми.

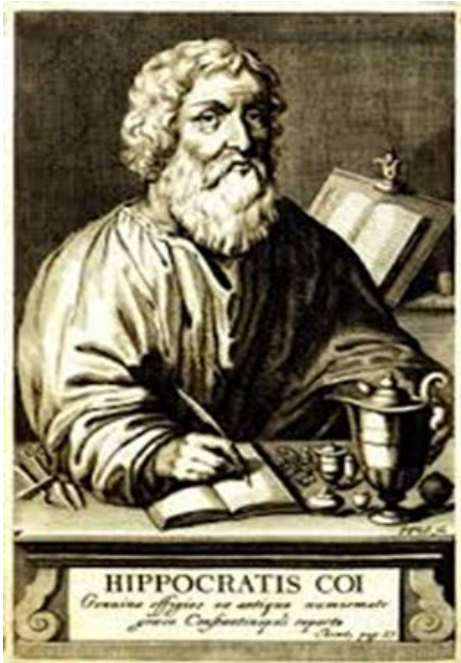
Точка зору друга:

Етика бізнесу заснована на загальних універсальних етичних нормах. (Бути чесним, не завдавати шкоди, тримати слово і т.п.), які конкретизуються з урахуванням специфічної соціальної ролі бізнесу в суспільстві.

Найпоказовішим прикладом етичних норм є Біблія та її заповіді. Саме в них сконцентровані основні постулати, дотримання яких визначає етичну поведінку.

1.2. Історія виникнення етики бізнесу

Прояви етики бізнесу прослідковуються із прадавніх часів, і із розвитком суспільства набували нових форм. Прикладами етичних норм в бізнесі в різні періоди є наступні.



Античні цивілізації:

- клятва Гіппократа,
- правила та норми торгівлі,
- вимоги обов'язкового дотримання угоди
- морське право

Середньовіччя:

- усвідомлення князівством що підприємництво сприяє зміцненню держави,
- поняття «даного слова»

18-19 століття:

- купецтво
- купецькі гільдії і формування в них моральних норм ділового партнерства
- суд совісті

20-е століття:

- Національний етичний кодекс «Принципи ведення бізнесу» був розроблений вперше в історії у 1924 році Комітетом по етиці бізнесу при Торговій палаті США. В цьому кодексі зазначено, що в основі бізнесу лежить довіра, що впливає з

справедливих взаємин, ефективного надання послуг і взаємної вигоди.

- Криза 1929-1931 рр. «Новий курс» Ф. Рузвельта – початок формування нових принципів організації господарської діяльності.



Франклін Делано Рузвельт (1882 - 1945)

- До 50-х років в США сформувався ряд соціально-філософських доктрин, під загальною назвою «теорії людських відносин», одним із засновників яких став американський соціолог Елтон Мейо.
- У практиці корпорацій з'явилися гасла «соціального партнерства», «участі в доходах» і т.п.
- Сформувались кодекси моралі (етика управління, етика бізнесу, етика ділового спілкування та ін.)
- В 20-му столітті Г. Кессі сформував 5 аксіом ведення бізнесу. Перша аксіома безпосередньо стосується питання саме етики бізнесу, зокрема на вплив етичної бізнес-поведінки на існування компанії:

«Чистий бізнес переживе «менш чистий», і чесність отримає більший дохід, ніж шахрайство. Тому жодна компанія не змогла б за допомогою шахрайства та неетичної поведінки протриматися довгий час.»

Провідні дослідники етичного ведення бізнесу



Адам Сміт



Мілтон Фрідман



Пітер Друкер



Елтон Мейо

Основні постулати етичного кодексу підприємця:

- він переконаний в корисності своєї праці не тільки для себе, але і для інших, для суспільства
- виходить з того, що люди, що оточують його, хочуть і вміють працювати;
- вірить в бізнес, розцінює його як привабливу творчість;
- визнає необхідність конкуренції, але розуміє і необхідність співробітництва;
- поважає будь-яку власність, громадські рухи;
- поважає професіоналізм, компетентність і закони;
- цінує освіту, науку і техніку.

Ці основні принципи етики ділової людини можуть бути конкретизовані стосовно до різних сфер його професійної діяльності.

1.3. Управлінська етика в етиці ділової поведінки

Управлінська діяльність – це ланцюжок постійно прийнятих рішень, які повинні бути морально обґрунтованими.

Управлінська етика постійно змінюється. Зміна ціннісних орієнтирів привнесла радикальні зміни в етику бізнесу, в теорію і практику менеджменту на сучасному етапі. Це виражається в тому, що окремі загальноприйняті етичні поняття поступово втрачають свою актуальність, а на їх місце приходять нові, які відображають інший рівень розвитку суспільства і економіки.

Зокрема, втрачають актуальність такі етичні поняття:

- слухняність,
- ієрархія,
- дисципліна,
- кар'єра,
- централізація.

Більшій актуальності в етиці набувають такі поняття:

- самовизначення,
- колектив,
- участь,
- орієнтація на потреби,
- особистість і її розкриття,
- творчість,
- інновація,
- здатність до компромісів.

Етика ділової поведінки передбачає дотримання у спілкуванні таких норм, як:

- ділова ввічливість
- делікатність
- тактовність
- точність
- обов'язковість
- психологія грошей

Етика ділової поведінки формує професійну репутацію, яку складно сформувати, але дуже легко втратити.

Для репутації важливі:

- культура мови,
- манери,
- одяг,
- інтер'єр офісу, тощо

Ділова ввічливість передбачає люб'язність, готовність до послуги, тактовність делікатність.

В діловому співчутті не прийнято: довгі подяки, вибачення, запевнення у хорошому відношенні.

Тема 2. Етичні норми ділового спілкування

- 2.1. Співвідношення понять «етика», «мораль», «ділова етика»
- 2.2. Сутність, значення та основні види етичних норм у ділових відносинах
- 2.3. Основні принципи етики ділового спілкування між працівниками однієї компанії.

2.1. Співвідношення понять «етика», «мораль», «ділова етика»

Етика ділового спілкування - це сукупність моральних норм, правил і уявлень, що регулюють поведінку і ставлення людей в процесі їх виробничої діяльності.

Внутрішній конфлікт між піднесеним ідеалом і практичним розрахунком, моральним зобов'язанням і безпосереднім бажанням існує завжди і у всіх сферах життя. Але особливо напружено він проявляється в етиці ділового спілкування, тому що саме в цьому виді спілкування основний предмет конфлікту є зовнішнім для індивідів.

Етика ділового спілкування визначається економічним ладом суспільства, структурою його соціальної організації і пануючим типом суспільної свідомості.

У традиційному суспільстві основним механізмом ділового спілкування є:

- Ритуал
- Традиція
- Звичай

У діловій етиці їм відповідають:

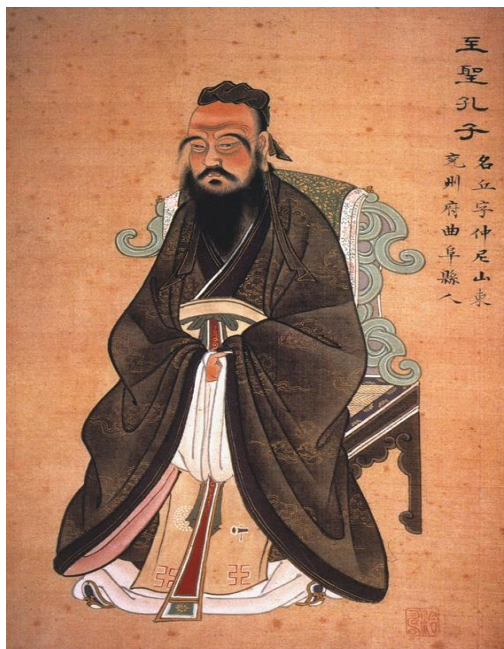
- Норми

- Цінності
- Стандарти

Перші норми ділової етики були сформовані ще у давньо китайському суспільстві. Їх автором норм вважається Конфуцій.

Норми ділової етики Конфуція:

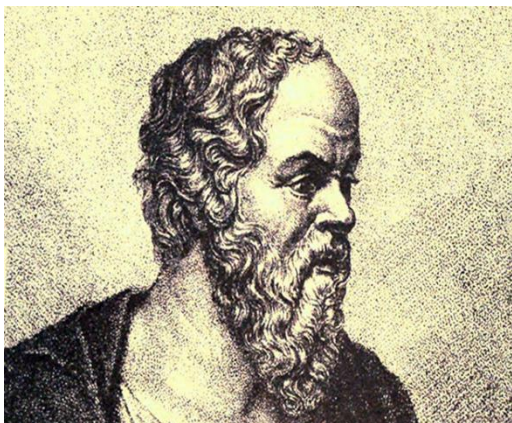
- Обов'язок, справедливість, доброчесність - головне у відносинах між людьми.
- Вигода і користь – другорядне .
- Ідеальний чоловік, шляхетний чоловік (цзюнь-цзи) спочатку проявляє обов'язок, потім набуває вигоди.
- Нешляхетна (неблагородна), «мала людина» робить навпаки
- Благородний чоловік досяг справедливості, мала людина досягла вигоду.



Конфуцій (551-479 до н. е.)

Вислови Конфуція щодо стосунків керівника і підлеглого:

- «Коли правитель любить справедливість, ніхто не наважиться бути неслухняним, коли правитель любить правду, ніхто в народі не посміє бути нечесним».
- «Благоговійно стався до справи і чесно стався до інших».
- «Слухаю слова людей і дивлюся на їх дії».
- «Тримати два кінця, але використовувати середину».
- «Шляхетний чоловік, коли керує людьми, то використовує таланти кожного, малий чоловік, коли керує людьми, то вимагає від них універсалів».
- «Шляхетний чоловік ... коли дивиться, то думає, чи ясно він побачив; а чує - думає, чи правильно почув; він думає, ласкаво чи вираз його обличчя, чи шанобливі його манери, чи щира його мова, благоговійно ставлення до справи; при сумніві думає про те, щоб порадитися; коли ж гнівається, думає про негативні наслідки».
- «Не знаючи ритуалу, не зможеш утвердитися».
- «Коли не можеш сам себе виправити, то, як же будеш виправляти інших?»



Сократ (470-399 до н. Е.)

В Західній Європі з давніх часів приділяється велика увага етичним норм і цінностям в діловому спілкуванні, постійно підкреслюється їх вплив на ефективність ведення справ.

«Хто вміє обходитися з людьми, той добре веде і приватні і загальні справи, а хто не вміє, той і тут і там робить помилки».

Однак, на відміну від східної, західноєвропейська культурна традиція більш прагматична. Економічний, матеріальний інтерес висувається тут на перший план, але разом з цим велика увага приділяється статусному характеру спілкування.

Основним критерієм справедливості в діловому спілкуванні, за Аристотелем, є принцип «пропорційної рівності», згідно з яким «хто поніс великі труди отримує багато, а поніс малі труди - мало».

Аристотель ще в IVв до н.е. ввів термін «етика» для позначення практичної філософії, яка повинна дати відповідь на питання: «що ми повинні робити, щоб здійснювати правильні моральні вчинки».

Роль ділової етики в період розвитку капіталізму суттєво змінюється. На перший план висувається економічний інтерес, матеріальний результат, прибуток, як концентрований критерій людської діяльності і спілкування.

Кінцевим критерієм справедливості чи несправедливості стає вміння успішно вести справу, діловий прагматизм.

Питанням честі стала своєчасна сплата будь-яких боргів, так само як і необхідність рахуватися з оточуючими, з їхніми інтересами і смаками.

Сучасний «розвинений капіталізм» призвів до появи протиріччя між етикою і бізнесом, що має як позитивний, так і негативний аспекти.

Негативний аспект проявляється в наступному:

- Поява людини з «ринковим характером», яка хоче дорожче себе продати.
- Всі моральні принципи і цінності, забуваються, коли мова заходить про прибуток.

- В діловому спілкуванні втрачається самоідентифікація особистості. Людина розглядає свої сили і можливості як товар для продажу. Вона змушена жити за принципом: «Я є не те, що я роблю. Я такий, яким ви хочете мене бачити».
- Етичні норми розглядаються як перешкода в діловому спілкуванні. У ньому намагаються уникати розмов про мораль, етичні ідеали, соціальні обов'язки, оскільки в результаті з'являються «зайві» проблеми, вони «не відносяться до справи», тому що стосуються моральної та соціальної відповідальності.

Крайнім випадком неетичної поведінки бізнесменів є порушення закону.

Неетичним слід також вважати дії компаній, які не роблять заходів для усунення дефектів у своїй продукції, що можуть призвести до шкідливих наслідків для населення.

Друга позиція (позитивний аспект) по відношенню до протиріччя між етикою і бізнесом полягає в тому, що дотримання етичних норм в діловому спілкуванні визнається важливим не тільки з точки зору відповідальності бізнесменів перед суспільством і самим собою, але і необхідним для ефективності виробництва. В цьому випадку етика розглядається не тільки як необхідний моральний фактор поведінки, але і як засіб (інструмент) збільшення рентабельності, що сприяє зміцненню ділових зав'язків і поліпшенню ділового спілкування.

В поняття «етики ділового спілкування» входить і турбота керівників підприємств про якість своєї продукції, відповідальність за ту шкоду, яку вона може завдати населенню. Цей підхід є більш цивілізованим і більш ефективним.

Завдання сучасної ділової етики - координація, а по можливості і гармонізація інтересів всіх учасників бізнес стосунків. Золоте правило етики спілкування:



«Ставтеся до інших так, як ви хотіли б, щоб ставилися до вас».

2.2. Сутність, значення та основні види етичних норм у ділових відносинах

Етичні норми ділового спілкування і поведінки повинні описувати загальну систему і правила етики, яких, на думку організації, повинні дотримуватися її працівники. Ці норми розробляються з метою поліпшити ділове спілкування на різних рівнях і в різних сферах діяльності організації.

Етичні норми ділової поведінки сприяють встановленню нормальної моральної атмосфери в колективі підприємства. На їх основі розробляються етичні рекомендації при прийнятті управлінських рішень, а також поточних ділових рішень кожним конкретним представником персоналу компанії на усіх рівнях ділової комунікації.

Етичні норми ділового спілкування проявляються у відносинах між:

- підприємством і соціальним середовищем;
- окремими підприємствами;
- керівником і підлеглими;
- підлеглим і керівником;
- людьми одного статусу.

Принципи і норми ділового спілкування повинні відповідати кожному виду ділового спілкування, і не суперечити загальним етичним принципам поведінки людей.

2.3. Основні принципи етики ділового спілкування між працівниками однієї компанії.

Етика ділового спілкування «зверху вниз»

У діловому спілкуванні стосовно керівника до підлеглого золоте правило етики можна формулювати так:



«Ставтеся до свого підлеглого так, як ви хотіли б, щоб до вас ставився керівник».

Керівник, який прагне перетворити свою організацію в згуртований колектив з високими моральними нормами спілкування, може зробити це дотримуючись наступних еталонів і правил етичної поведінки.

Моральні еталони і зразки поведінки керівника:

- Долучіть співробітників до цілей організації.
- Людина тільки тоді буде відчувати себе морально і психологічно комфортно, коли відбудеться його ідентифікація з колективом.
- Разом з тим кожен прагне залишитися індивідуальністю і хоче, щоб його поважали таким, яким він є.

- При виникненні проблем і труднощів, пов'язаних з недобросовісною, керівнику слід з'ясувати її причини.
- Якщо мова йде про неуцтво, то не слід нескінченно докоряти підлеглого його слабкостями, недоліками. Подумайте, що ви можете зробити, щоб допомогти йому подолати їх. Спирайтеся при цьому на сильні сторони його особистості.
- Якщо співробітник не виконав вашого розпорядження, необхідно дати йому зрозуміти, що вам відомо про це, інакше він може вирішити, що провів вас.
- Більш того, якщо керівник не зробив підлеглому відповідного зауваження, то він просто не виконує своїх обов'язків і поводить себе неетично.
- Ніколи не радьте підлеглому, як поступати в особистих справах. Якщо порада допоможе, вас, швидше за все не подякують. Якщо не допоможе - на вас ляже вся відповідальність.
- Не виділяйте улюбленців. Ставтеся до співробітників як до рівноправних членів і до всіх з однаковими мірками.
- Ніколи не давайте співробітникам можливість помітити, що ви не володієте ситуацією, якщо ви хочете зберегти їх пошану.
- Дотримуйтеся принципу розподільної справедливості: чим більше заслуги, тим більше повинна бути винагорода.
- Заохочуйте свій колектив навіть в тому випадку, якщо успіх досягнутий головним чином завдяки успіхам самого керівника.
- Зміцнюйте у підлеглого почуття власної гідності. Добре виконана робота заслуговує не тільки матеріального, а й морального заохочення. Не лінуйтеся зайвий раз похвалити співробітника.
- Привілеї, які ви робите собі, повинні поширюватися і на інших членів колективу.

- Довіряйте співробітникам і визнайте власні помилки в роботі. Члени колективу все одно, так або інакше дізнаються про них. Але приховування помилок - прояв слабкості і непорядності.
- Захищайте своїх підлеглих і будьте їм відданими. Вони дадуть відповідь вам тим же.

Моральні еталони і зразки поведінки керівника у випадках необхідності **зауваження підлеглому**:

- Зауваження співробітнику має відповідати етичним нормам.
- Зберіть всю інформацію по даному випадку.
- Виберіть правильну форму спілкування.
- Спочатку попросіть самого співробітника пояснити причину невиконання завдання, можливо, він приведе невідомі вам факти.
- Робіть ваші зауваження один на один: необхідно поважати гідність і почуття людини.
- Критикуйте дії і вчинки, а не особистість людини.
- Тоді, коли це доречно, використовуйте прийом «бутерброда» - заховайте критику між двома компліментами.
- Закінчите розмову на дружній ноті і незабаром знайдіть час поговорити з людиною, щоб показати йому, що ви не тримаєте зла.

Моральні еталони і зразки поведінки керівника у випадках необхідності **розпорядження**:

Обирайте правильну форму розпорядження, враховуючи:

- 1) ситуацію, наявність часу для нюансів;

2) особистість підлеглого - хто перед вами, сумлінний і кваліфікований працівник або людина, яку потрібно підштовхувати на кожному кроці. Залежно від цього слід вибирати етично найбільш прийнятні норми поведінки та форми розпорядження.

Формами розпорядження можуть бути:

- наказ,
- прохання,
- запит
- звернення до так званого «добровольця».

Наказ найчастіше слід використовувати в надзвичайній ситуації, а також щодо несумлінних співробітників.

Прохання використовується в тому випадку, якщо ситуація рядова, а відношення між керівником і підлеглим засновані на довірі і доброзичливості. Така форма дозволяє співробітникові висловити свою думку про проблему.

Питання краще застосовувати в тих випадках, коли ви хочете викликати обговорення, як краще зробити роботу або підштовхнути співробітника до того, щоб він взяв ініціативу на себе. При цьому співробітники повинні виражати добру волю і бути досить кваліфікованими. В іншому випадку деякі можуть сприйняти ваше питання як прояв слабкості і некомпетентності.

- «Чи є сенс зайнятися цим?»
- «Як ми повинні це зробити?»

«Доброволець» підходить для ситуації, коли роботу не хоче робити ніхто, але, тим не менш, вона повинна бути зроблена. В цьому випадку доброволець сподівається, що його ентузіазм буде оцінений в подальшій роботі.

- «Хто хоче це зробити?».

Окремі дії управлінців, які заборонені етичними нормами ділового спілкування:

- не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;
- не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи вирішення проблеми
- не принижуй гідності працівника, краще проаналізуй його дії;
- не пред'являй претензій до працівника у присутності інших, краще виражай їх на самоті;
- не можна впливати на підлеглих нищівною критикою;
- не слід шукати винних, краще шукати причини і шляхи вирішення проблеми
- не принижуй гідності працівника, краще проаналізуй його дії;
- не пред'являй претензій до працівника у присутності інших, краще виражай їх на самоті.

Етика ділового спілкування «знизу - вгору»

Етичні норми і принципів в діловому спілкуванні підлеглих з керівником золоте правило етики можна формулювати так:



«Ставтеся до свого керівника так, як Ви хотіли б, щоб до вас ставилися ваші підлеглі»

Етичні норми і принципів в діловому спілкуванні підлеглих з керівником:

- Намагайтеся допомагати керівникові в створенні в колективі доброзичливої моральної атмосфери, зміцненню справедливих відносин. Пам'ятайте, що ваш керівник потребує цього в першу чергу.
- Не намагайтеся нав'язувати керівнику свою точку зору або командувати ним. Висловлюйте ваші пропозиції або зауваження тактовно і ввічливо. Ви не можете йому прямо щось наказати, але можете сказати: «Як ви поставитеся до того, якби ...?» і т.і.
- Не розмовляйте з начальником категоричним тоном, не кажіть завжди тільки «так» або тільки «ні». Той хто вічно підтакує набридає і справляє враження підлесника. Людина, яка завжди говорить «ні», служить постійним подразником.
- Не варто звертатися за допомогою, порадою, пропозицією і т.і. «через голову», відразу до керівника вашого керівника, за винятком екстрених випадків. В іншому випадку ваша поведінка може бути розцінено як неповагу або нехтування до думки начальника або як сумнів в його компетентності. У будь-якому випадку ваш безпосередній керівник в цьому випадку втрачає авторитет і гідність.
- Якщо вас наділили відповідальністю, делікатно підніміть питання і про ваші права. Пам'ятайте, що відповідальність не може бути реалізована без відповідного ступеня свободи дій.
- Якщо в колективі насувається або вже сталося якесь радісне або, навпаки, неприємна подія, то про це необхідно повідомити керівника. У разі неприємностей намагайтеся допомогти полегшити вихід з цієї ситуації, запропонувати своє рішення.

Етика ділового спілкування «по горизонталі»



У діловому спілкуванні між колегами золоте правило етики можна формулювати так:

«Ставтеся до свого колеги так, як Ви хотіли б, щоб він ставився до вас»

Етичні норми ділового спілкування «по горизонталі»:

- Не вимагайте для себе особливого відношення або привілеїв з боку іншого.
- Спробуйте досягти чіткого поділу прав і відповідальності у виконанні загальної роботи.
- Якщо коло ваших обов'язків перетинається з вашими колегами, це дуже небезпечна ситуація. Якщо керівник не розмежує ваші обов'язки і відповідальність від інших, спробуйте зробити це самі.
- У відносинах між колегами з інших відділів вам слід відповідати самому за свій відділ, а не звалювати провину на своїх підлеглих.
- Якщо вас просять тимчасово перевести в інший відділ вашого співробітника, не посылайте туди недобросовісних і некваліфікованих - адже по ньому там будуть судити про вас і про ваш відділ в цілому. Пам'ятайте, може статися, що з вами надійдуть таким же аморальним чином.
- Не ставтеся з упередженістю до своїх колег. Наскільки можливо - відкидайте забобони і плітки в спілкуванні з ними.

- Називайте своїх співрозмовників по імені і намагайтеся робити це частіше.
- Посміхайтесь, будьте доброзичливі і використовуйте всі різноманітні прийоми і засоби, щоб показати добре ставлення до співрозмовника. Пам'ятайте - що посієш, те й пожнеш.
- Не давайте обіцянок, які ви не зможете виконати. Не перебільшуйте свою значущість і ділові можливості. Якщо вони не виправдаються, вам буде незручно, навіть якщо на це були об'єктивні причини.
- Не лізьте людині в душу. На роботі не прийнято запитувати про особисті справи, а тим більше - проблеми.
- Намагайтеся слухати не себе, а іншого.
- Не намагайтеся здатися кращим, розумнішим, цікавіше, ніж ви є насправді. Рано чи пізно все впливе назовні і стане на свої місця.
- Надсилайте імпульси ваших симпатій - словом, поглядом, жестом дайте учаснику спілкування зрозуміти, що він вас цікавить. Посміхайтесь, дивіться прямо в очі.
- Розглядайте вашого колегу як особистість, яку слід поважати саму по собі, а не як засіб для досягнення ваших власних цілей.

Тема 3. Бізнес етикет

- 3.1. Професійна культура спілкування і бізнес етикет
- 3.2. Етикет як сукупність правил поведінки людини.
- 3.3. Етика і етикет у взаєминах з партнерами по бізнесу.

3.1. Професійна культура спілкування і бізнес етикет

«... Особистості людей не входять готовими в цей світ, а є продуктами культури і обставин, так як і спадковості»

філософ Корлисс Ламонт

книга "Ілюзія безсмертя"



Культура – (лат. виховання, освіта, розвиток) - історично певний рівень розвитку суспільства, творчих сил і здібностей людини.

Кожна епоха розвитку людства, сфера життя і діяльності людини. характеризується певним типом культури.

Культурою, є людяність, яка міститься в багатстві цінностей, норм, традицій, звичаїв тощо. І саме це, накопичене людством багатство, кожна окрема людина може і хоче зробити своїм і бути її носієм. Тому цей процес є олюднення людини.

Компоненти загальної культури:

- художня культура,
- економічна культура,
- політична,
- правова,
- інтелектуальна

- моральна,
- екологічна
- фізична,
- культура спілкування
- професійна культура.

Професійна культура - відповідність поведінки, уміння слухати і говорити в професійній діяльності загальноприйнятим нормам і принципам, а також вимогам, які ставляться саме до цієї професії.

Людина, займаючись якимось видом діяльності, не тільки демонструє свої моральні якості, а й впливає через них на інших, рухаючись до поставленої мети.

Професійна мораль - це загальнолюдські моральні цінності (норми, принципи, поняття) в конкретних професіях. В них відбивається ставлення представника певної професії до об'єкта праці, до колег по професії, до партнерів, до суспільства в цілому. Це усвідомлення своєї моральної відповідальності і готовність виконувати свій професійний обов'язок.

Особливості професійної моральності вивчає професійна етика.

Поняття професійної моралі:

- професійний обов'язок,
- професійна відповідальність,
- професійна совість,
- професійна честь,
- професійна гідність,
- професійна справедливість,
- професійний такт.

3.2. Етикет як сукупність правил поведінки людини

Етикет характеризує зовнішню сторону культури. Під етикетом розуміють сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших людей, форми звертання, поведінку, манери тощо).

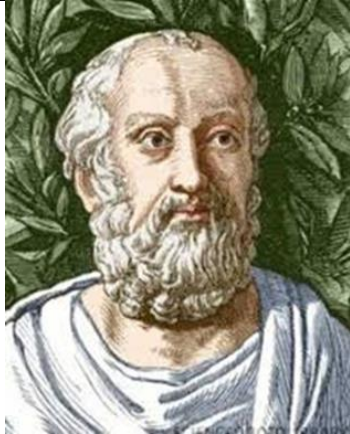
В основі ділового етикету лежать моральні мотиви, а саме представлення про пристойну поведінку в конкретній ситуації. Пристойна поведінка - це результат осмисленого ставлення до власних вчинків, відповідальності за їх наслідки.

Гуманісти минулого про етикет

	<p>Спілкуючись з людьми, думай не про свою користь, а про користь того, з ким спілкуєшся, і не про те, як ти будеш судити про нього, а як він буде судити про тебе" (Л. Толстой)</p>
	<p>Навіть в якому -то дрібному незначному, непримітному вчинку вже весь наш характер: дурень і входить і виходить, і сідає і встає з місця, і мовчить і рухається інакше, ніж розумна людина" (Ж. Лабрюйєр)</p>



Поведінка - це дзеркало, в якому кожен показує свій образ" (Й. В. Гете)



Людина може вести себе добре лише коли має певні моральні якості, гармонію "духу та тіла" (Платон)



"Гарні манери складаються з дрібних самопожертв (Р. Емерсон)

Сучасний діловий етикет - це правила поведінки, прийняті в бізнес-середовищі, і в них немає нічого зайвого, нічого такого, що заважало б вести справи. Навпаки, діловий етикет - це інструмент, що підвищує ефективність спілкування, створює партнерство, який породжує емоційний комфорт.

Бізнес етикет - це звід понять про те, як правильно представитися в різних ситуаціях, брати участь в діалозі при бесіді або уміти вести себе під час ділового обіду, зустрічі, переговорів, тощо. Знання цих понять можуть зіграти вирішальну роль в веденні бізнесу.

У книзі англійських консультантів з управління М. Вудкок і Д. Френсіса "Розкутий менеджер" наводиться такий епізод з роботи однієї англійської компанії: "Атмосфера засідання була складною і напруженою. Присутні на ньому керівники підрозділів були розгублені. Вони сподівалися, що їх філія принесе хороший прибуток, але зазнали істотних збитків. Виконавчий директор філії сказав: "Наше становище гіршим вже не може бути. Я готовий розірвати винних, але все ж, треба проаналізувати проблему. У чому наші помилки"? Присутні довго мовчали, а потім один з них сказав:" Справа в тому, що ми погано організовані, а у взаєминах колег недостатньо щирості та відкритості, порушуються етичні норми". Усі погодилися з тим, що і соціально психологічними проблемами керівництво філії не займалося. Прийшли до висновку: щоб забезпечити стабільний прибуток, всі повинні як одне ціле, а не як сукупність окремих особистостей; крім того, всі повинні виконувати встановлені етичні правила поведінки на службі ". Цей приклад свідчить, що в міру ускладнення виробничих завдань, які доводиться вирішувати, керівникам більше уваги треба приділяти виконанню всіма працівниками, незалежно від посади загальноприйнятих норм, службового етикету. Звичайно, дотримання етикету не є самоціллю. Він не повинен заважати роботі, виконанню виробничих завдань.

Етикет - це перелік правил поведінки, що діє в певному суспільстві. В епоху стародавніх цивілізацій люди вже мали уявлення про існування таких норм, дотримувалися суворих ритуалів і чіткої ієрархії. Історики стверджують, що вперше поняття ділового етикету було використано під час церемоніалу при дворі французького короля Людовика XIV. Гості

палацу отримували картки (етикетки) з роз'ясненнями з приводу правил поведінки під час королівського прийому.

В основі бізнес-етикету лежать загальноприйняті постулати, пам'ятати які повинна кожна особа, що знаходиться в ділових стосунках з іншими людьми. Зокрема це:

- Ставлення до особи визначається її чином або посадою, яку вона займає.
- Кожна особа є представником фірми, організації, держави, і тому етикетні правила вимагають ставитися до неї з повагою, незалежно від віку чи статі.
- Дотримання правил і вимог етикету є обов'язковим для всіх. Це сприяє створенню сприятливого клімату для людей, зайнятих загальним виробничим процесом.
- Доведено, що настрій позитивно впливає як на здоров'я людини, так і на продуктивність його праці.
- Великі фірми та корпорації створюють власні Кодекси честі чи Правила поведінки, в яких передбачаються норми взаємин і правила службового етикету.

Основні принципи бізнес етикету:

- позитивність,
- в міру розумний егоїзм,
- принцип передбачуваності дій,
- статусні відмінності
- принцип доречності.

Основні принципи ділового етикету носять нематеріальний характер, і, як правило, озвучувати їх немає необхідності. У більшості випадків люди, котрі вступають у ділові відносини, вже знають і приймають

діючі моральні норми взаємодії, а також дотримуються загальних моральних цінностей.

Кодекс норм ділового етикету, встановлених в компанії, визначається стилем і методами керівництва, які склалися корпоративною культурою і традиціями, а також сферою діяльності. Разом з тим, основи ділового етикету є незмінними і постійними для всіх організацій.

До ключових норм ділового етикету можна віднести наступні:

- Шанобливе ставлення до керівництва, колег і підлеглих незалежно від діючої ієрархії і займаних посад.
- Субординація, яка забезпечує безперешкодне і оперативне проходження рішень керівництва до виконавців і зворотного зв'язку від них.
- Пунктуальність і обов'язковість, без яких планування і правильний розподіл робочого часу всіх учасників бізнес-процесу стає неможливим.
- Уміння послідовно і коротко формулювати свої думки, а також грамотно викладати їх зміст в письмовому вигляді. Завдяки чітким, однозначним формулюванням, а також дотриманням правил орфографії, ви зможете простіше зрозуміти один одного і звести до мінімуму ризик виникнення конфліктних ситуацій.
- Володіння основними правилами ділового етикету. Ключову роль відіграє вміння правильно поводитися з членами колективу і бізнес-партнерами, а також дотримання норм поведінки не тільки в діловому спілкуванні, але і в неформальній обстановці.
- Конфіденційність. Не розказуйте нікому відомості, про які ви дізналися в процесі особистого спілкування або в ході виконання службових обов'язків. Поширення пліток в діловому співтоваристві не вітається.

3.3. Фундаментальні правила ділового етикету*¹

1. Пунктуальність.

У ділових відносинах дуже багато залежить від характеру особистих зустрічей, бесід, переговорів, нарад. Сучасний діловий світ тримається на пунктуальності, повазі до часу (власного і чужого), а також грамотному володінні принципами тайм-менеджменту.

Навіть якщо ви - чудовий переговорник, яскравий харизматичний презентатор і професійний управлінець, постійні запізнення і порожня недоречна балаканина поставлять величезну пляму на вашій репутації.

Люди, які нехтують пунктуальністю в діловому світі не користуються повагою, тому навряд чи вам вдасться налагодити довгострокове партнерство з солідними стейкхолдерами.

Непунктуальна людина сприймається оточуючими як ненадійна, або як така, що не здатна справлятися із сучасним темпом життя. Не намагайтеся виправдати себе вибаченнями - вони лише підсилять негативне враження.

Кожна ділова людина має лише один вихід: оволодіти основами тайм-менеджменту, навчитися планувати свій робочий день, сортувати справи на важливі і другорядні, передавати частину рутинних завдань іншим виконавцям і контролювати весь бізнес в цілому.

2. Порядок на робочому місці

Стан вашого робочого місця може багато розповісти про порядок в ваших справах. Зовсім не обов'язково бути професійним психологом, щоб зрозуміти, як працює той чи інший співробітник, лише побачивши його робоче місце. Наприклад, якщо стіл покритий товстим шаром пилу, завалений папками і паперами, або заставлений пам'ятними сувенірами,

¹ <https://blog.molodost.bz/development/delovoy-etiket/>

вазами з квітами, фотографіями дітей і другої половинки, наврядчі керівнику сподобається такий працівник.

Порядок на робочому місці, немає жодної зайвої речі, всі папери, папки і книги акуратно складені, кожна річ знаходиться на своєму місці – це ознака ефективного співробітника.

3. Зовнішній вигляд

Перше враження про людину багато в чому залежить від його зовнішнього вигляду: акуратна зачіска, охайний костюм, доречні аксесуари. Зовнішній вигляд може розповісти про характер, статус і внутрішній світ людини набагато більше, ніж слова. Зухвалий і провокаційний вигляд символізує протест проти суспільства і його законів.

Багато великих компаній мають встановлений дрес-код і присвячують його дотриманню багато уваги. Якщо ж в організації немає встановлених стандартів з приводу зовнішнього вигляду співробітників, важливо дотримуватися загальноприйнятих правил, що діють в діловому співтоваристві.

4. Етикет ділового мовлення та ділової переписки

Зовнішній вигляд зазвичай багато розповідає про людину, проте його манера спілкування змусить вас забути про одяг і зачіску. Грамотна мова по суті, без відступів і зайвої інформації - це найважливіший навик, який потребує безперервного розвитку.

Оволодівши мистецтвом грамотно і красиво говорити, ви швидше навчитеся викладати свої думки на папері і освоїте письмовий діловий етикет. При цьому постарайтеся не впасти в іншу крайність, яка зводиться до написання офіційних листів «сухою» мовою підручників.

Таке листування не викликає ніяких емоцій, крім нудьги і бажання швидше її закінчити.

5. Повага до співрозмовника

Егоїстичну людину, яку турбує виключно власна вигода, не поважатимуть ні партнери по бізнесу, ні співробітники його власної компанії. Менеджер, що закрит двері перед клієнтом, бо той звернув до нього в незручний час, керівник, що не вислуховує думку підлеглих і постійно принижує оточуючих, співробітник, що гучно розмовляє по телефону в присутності колег, тощо.

Всі ці описи належать персонажам, які не володіють культурою ділового етикету і не здатним поважати інтереси оточуючих. Такі люди не зможуть почути і зрозуміти іншого, надати допомогу у вирішенні проблеми.

6. Комерційна таємниця

Практично кожна організація має конфіденційну інформацію, яка не підлягає розголошенню. Керівники з перших же днів роботи фірми видають накази про нерозголошення комерційної таємниці і збирають підписи співробітників про ознайомлення з даним документом. Так, подібна міра не дає гарантії таємності, проте вимога ділового етикету про збереження таємниці може послужити своєрідним маркером для виявлення нелояльних членів колективу.

7. Використання робочого часу

Якщо простежити за ходом робочого дня багатьох офісних співробітників, то картина буде виглядати вельми сумно. Ліва частина

робочого часу тут зайнята плітками, перекурами, перервами на каву, переглядами стрічки соцмереж та вирішенням особистих справ. І лише решту дня такі працівники проводять за тією самою роботою, за яку отримують заробітну плату.

Як показує практика, запаморочливу кар'єру роблять саме ті співробітники, що приносять компанії прибуток. Секрет їхнього успіху досить простий: вони виконують свої обов'язки, поки інші «відпочивають».

8. Здатність слухати і чути співрозмовника

Уміння почути і зрозуміти іншу людину - це рідкісний талант. У бізнесі він приносить мільйони і навіть має назву - слух на гроші. Уважно вислухавши свого клієнта, співробітника або партнера по бізнесу, грамотний керівник обов'язково зрозуміє, в чому полягає проблема співрозмовника, і зробить взаємовигідне зустрічну пропозицію. У діловому світі така навичка особливо цінний, адже він допомагає заощадити час, яке, як відомо, дорожче грошей.

9. Ділове спілкування в інтернеті

Без інтернету сьогодні не обходиться діяльність жодної компанії. Діловий рівень співробітника в чималому ступені визначається вмінням грамотно вести переписку з потенційними клієнтами, коментувати ділові пости і відповідати на заявки користувачів.

Останнім часом навіть з'явилося спеціальне поняття – нетикет, або мережéвий етикéт (інша поширена назва: Інтернет-етикет). Це формальні правила поведінки, спілкування, традицій у Мережі. Поняття зародилося як новий елемент культури в Usenet та у безкоштовній мережі ФІДО- конференцій.

Оскільки перелік правил достатньо великий, а кожен адміністратор ФІДО-сервера (вузла) мав свій перелік таких правил, єдиного документу, що відображає усі правила і є стандартом для усіх досі не існує. Деякі із правил включені в офіційні протоколи інтернет-організацій (IETF), але зведений документ має лише інформаційний характер ². Серед найпопулярніших порушень є офтоп (офтопик), флуд, флейм, спам (фішинг, реклама, «африканські мільярди»...), образа, тролінг, обман тощо.

Важливо, щоб кожне звернення до клієнта по електронній пошті було особистим. Лист, підписаний ім'ям виконавця, слід доповнити повними контактними даними (найменування компанії, її телефон, поштова адреса, нік в Skype, адреса сайту, графік роботи).

10. Ділові міміка і жести

Дуже багато про людину можуть розповісти його жести, міміка і манери. Людина справи завжди відрізняється серед оточуючих впевненим поглядом, прямою поставою і відсутністю суєти в рухах. У робочий час співробітнику слід рухатися енергійно, його хода повинна бути впевненою, при цьому не рекомендується занадто розмахувати руками і робити дуже великі кроки.

Єдиним тактильним жестом дотику до співрозмовника, який загальноприйнятий у ділових колах, є рукостискання. Візьміть до уваги, що при цьому не слід довго трясти або сильно стискати руку співрозмовника. Що ж стосується теплих обіймів, поплескування по плечу і поцілунків, то подібні жести припустимі лише серед родичів і дуже близьких партнерів.

² Sally Hambridge (жовтень 1995). RFC1855 — Netiquette Guidelines. IETF.

Психологи стверджують, що контролювати жести і міміку набагато складніше, ніж стежити за своїми словами і навіть думками. Розумний співрозмовник, проаналізувавши рухи вашого тіла і вираз обличчя, без особливих зусиль визначить справжні наміри або відчує обман.

3.4. Етикет проведення ділових зустрічей.

Будь-які ділові зустрічі, переговори носять оригінальний характер: кожен раз інший предмет для обговорення, нові умови і учасники.

Всі ділові зустрічі вимагають попередньої організації, дотримання умов, прийнятих в діловому світі, у взаєминах учасників ділового спілкування, дотримання умов бізнес етикету. Ключові вимоги бізнес етики при проведенні ділових зустрічей:

- Пунктуальність
- Обов'язковість
- Витримка
- Терпіння

Незалежно від виду та мети ділової зустрічі, всі вони починаються однаково. Це називають протокол перших секунд.

Протокол перших секунд включає наступне:

- 1) Привітання
- 2) Представлення
- 3) Звернення
- 4) Рукоштовування

Правила привітання

Спілкуватися один з одним ми починаємо зі звичного привітання «Доброго дня!». Якщо ви особисто не знайомі з якимось співробітником, достатньо привітної посмішки на вашому обличчі. А от вітатися зі своїми колегами обов'язково.

Раніше існувало суворе правило: чоловік повинен був першим привітатися з жінкою, молода людина – зі старшим, підопічний – з начальником. Зараз усе стало простіше: хто кого першим побачив, той і вітається.

Керівник, заходячи до офісу, має вітатися першим.

Якщо керівник заходить до підлеглого у робочий момент, не треба вимагати, щоб він перервав роботу і встав з-за столу. Більше того, якщо керівник – жінка, вона може притримати двері, коли у співробітника-чоловіка у руках купа папок з документами.

Входячи у робочий кабінет, не стукайте у двері. Це лише відволікає зайнятих справами співробітників.

Якщо у начальника немає секретаря, співробітники входять у його кабінет, не стукаючи.

Проведення ділових переговорів

Одним з основних принципів ділового етикету по праву вважається вміння вести переговори і доводити їх до бажаного результату. Щоб зустріч пройшла на високому рівні, перед її початком складіть точний план і поставте чіткі цілі, а також виберіть час і місце, яке влаштує обидві сторони.

На початковому етапі переговорів ваше завдання полягає в тому, щоб створити довірчу атмосферу спілкування і повністю заволодіти увагою співрозмовника.

Важливо не робити зауважень, не ходити по кімнаті. Прагнучі змінити хід переговорів, не слід вдаватися до хитрощів. Це вважається шантажем і безтактністю.

В ході розмови відзначайте для себе етапи проходження переговорів і завершіть їх відразу після досягнення наміченої мети. Важливо зафіксувати і проаналізувати підсумки ділової зустрічі.

Після закінчення переговорів керівники переговорів повинні скласти запис бесіди, де зафіксовані назви фірми, місце, дата і час, учасники, тема, виступи, результат переговорів.

Прийом делегацій

Протокольний прийом делегацій - це окремий аспект етикету в діловій сфері, що включає рекомендації з приводу зустрічі, розміщення учасників, а також їх знайомства з представниками приймаючої сторони. Інформація про те, як вести себе в ході ділової зустрічі або банкету, як вручати ділові сувеніри та квіти, як провести презентацію компанії та продукту, докладно описана в книгах по діловому протоколу і етикету.

Якщо ви плануєте зустріч з іноземною делегацією, крім загальноприйнятих ділових правил, візьміть на озброєння знання про особливості національного етикету.

Час зустрічі

Призначаючи час проведення ділової зустрічі, візьміть до уваги їх передбачувану тривалість. Найбільш зручним традиційно вважається ранок - 10.00 або 11.00. Захід, який почався до обіду, має завершитись не пізніше, 17.00-18.00. Психологи і фізіологи стверджують, що підйом психічної і фізіологічної активності людини припадає на вівторок, середу і

четвер, і не випадково саме в ці дні рекомендується проводити важливі зустрічі.

Місце зустрічі

Візьміть до уваги, що ресторани і сауни - це далеко не кращий вибір для проведення ділових зустрічей. Серйозні люди для відповідальних заходів вибирають офісну обстановку. Ресторан чудово підійде для того, щоб відзначити вдалий результат переговорів або провести неформальну бесіду і з'ясувати взаємні інтереси, не більше того.

Ділові зустрічі можна проводити як у вашому офісі, так і у бізнес-партнерів - у кожного варіанту є свої переваги і недоліки. На власній території ви будете почувати себе більш вільно і спокійно - це немов грати на рідному стадіоні в спорті. Разом з тим, в цьому випадку вам доведеться подбати про організацію заходу. Що стосується чужій території, то тут ви ризикуєте випробувати психологічний дискомфорт.

Якщо компанії є постійними партнерами і регулярно проводять ділові зустрічі, то можна використовувати принцип черговості: сьогодні - ми до вас, а завтра - ви до нас.

В окремих випадках переговори бажано проводити на нейтральній території. Зокрема, це доцільно, коли:

- відносини між партнерами дуже натягнуті, і жоден з них не хоче поступатися іншому в таку перевагу, як рідне поле;
- планована зустріч є суворо конфіденційною, а в офісах обох партнерів не передбачено будь-які технічні засоби захисту інформації;
- необхідно забезпечити максимальну рівність сторін на переговорах.

Склад делегації

Що стосується учасників переговорів з кожного боку, то важливо, щоб їх посадовий рівень і кількість були приблизно однаковими.

Очолює делегацію співробітник, відповідальний за дотримання затвердженого порядку і приймає остаточне рішення по суті переговорів.

У більшості випадків функції глави делегації виконує директор компанії, проте так буває не завжди. Наприклад, якщо керівник займає свій пост не так давно і ще недостатньо володіє ситуацією або один із співробітників фірми проводить переговори краще і ефективніше, то очолювати делегацію може людина, що не займає керівну посаду. У такій ситуації генеральному директору компанії слід врахувати, що всі повноваження на час зустрічі і відповідальність за її результати лягають на главу делегації.

Документи та роздаткові матеріали

Проекти всіх рішень і угод повинні бути підготовлені до старту переговорів, а в назвах цих документів присутнім слово «проект».

Важлива інформація повинна бути доступна в потрібний момент, тому слід завчасно підготувати інформаційні матеріали, які можуть бути корисні під час переговорів.

Не допускайте, щоб учасники наради чекали, поки секретар додзвониться людині, що володіє необхідною інформацією, або знайде її в стосі паперів.

Друковані матеріали повинні бути підготовлені в однаковій для всіх учасників комплектації і в достатній кількості.

Перед початком зустрічі упевніться, що всі учасники вашої групи мають достатню кількість візитних карток.

Вимоги бізнес етикету при прийомі відвідувачів:

- **Візит офіційний** - господар кабінету, сидячи за робочим столом, відповідає на вітання відвідувача і запрошує його сісти перед своїм столом.
Час візиту, характер спілкування і його підсумки визначає господар кабінету.
- **Візит неофіційний** - зустрічаючи гостя, господар, виходить з-за столу і запрошує його в зону колегіальної роботи, а сам сідає навпроти нього.
Час зустрічі залежить від взаємної попередньої домовленості.
- **Візит дружній (партнерський)** - господар кабінету зустрічає відвідувача, стоячи в центрі приміщення, а після обміну привітаннями запрошує його сісти в крісло за журнальним столиком. Спілкування характеризується повною відкритістю, готовністю до взаємовигідних рішень.

Подарунки і сувеніри

Сувеніри для партнерів – важлива частина етикету. Їх необхідно заготовити на випадок прийому у керівництва фірми. Незайвим буде забезпечити сувеніри символікою фірми.

Якщо ви бажаєте піднести учасникам переговорів пам'ятні подарунки, то візьміть до уваги, що вони не повинні бути дорогими або громіздкими.

Подарунки не можуть бути однаковими. Вони повинні відповідати рангу співробітника. Якщо ви вручите президенту фірми такий же подарунок, як і віце-президенту, це буде розцінено як образ. Для генерального директора компанії-партнера приготуйте відмінний від інших подарунок, бажано - більш цінний.

Щоб не поставити протилежну сторону переговорів в незручне становище через неможливість проявити відповідну ввічливість, завчасно попередьте партнерів про приготованих презенти (зробити це можна через протокольні відділи або групи).

Добре вручати сувеніри перед завершенням переговорів, в кінці зустрічі. За етикетом при першій зустрічі подарунки дарують господарі. Потрібно обов'язково піднести що-небудь діловому партнерові, що прибув, в знак того, що розраховують на тривалі контакти.

При наступних зустрічах обмін подарунками стає обов'язковим.

Важливо вміти не тільки дарувати, але і приймати подарунок. Всі подарунки, незалежно від їх матеріальної цінності, слід приймати з однаковою увагою.

Неформальні ділові контакти

Поряд з офіційними особливу роль відіграють неформальні контакти. Ділова зустріч може бути продовжена у неформальній обстановці.

До неформальних ділових зустрічей відноситься ділова вечеря, обід або сніданок, похід до боулінгу або іншого розважального закладу, формат якого передбачає можливість продовження бесіди. Похід по культурним або розважальним закладам разом з партнерами по

переговорах після завершення робочих дискусій - нормальна частина співробітництва.

Запрошує і несе всі витрати той, хто є господарем або виступає ініціатором переговорів. Відсутність запрошення означає відсутність інтересу до продовження контактів. У неофіційній обстановці, в ресторанах і барах тривають ті ж дискусії, що і за столом переговорів, тільки більш відверто і розкуто.

Етикет у взаєминах з клієнтами бізнесу

"Знаєте, чому я пішов з цього банку"? - сказав керівник однієї з київських фірм. - "Тому що там до мене ставилися як до такого, на якому можна заробити. А я хочу, щоб на мене дивилися як на ділового партнера, з яким треба працювати". Це тому, що в цьому банку не завжди дотримувалися норм спілкування.

Основний принцип у взаєминах з клієнтами - повага до прав людини. Це, в першу чергу, означає:

- Однакова ввічливість та уважність до будь-якого клієнта, готовність брати участь у вирішенні його справ. Від цього залежить імідж установи. Думка клієнта або партнера по бізнесу про окремого працівника може стати думкою про фірму взагалі.
- Будь-які зустрічі мають починатися вчасно.
- На всі телефонні дзвінки і листи клієнтів треба обов'язково і своєчасно давати відповідь.
- Прийняті рішення повинні виконуватися у встановлений термін.

Етикет у взаєминах з іноземцями

Те, що в одній країні вважається хорошими манерами, в іншій може розглядатися як ексцентричні. Перед людиною в суспільстві іноземців, постає дилема як поводитися - як звик або так, як це робить іноземець? Після першого знайомства слід шукати модель поведінки, яка б підходила для обох сторін.

Якщо з партнером по бізнесу з іншої країни доведеться працювати довго, необхідно детально ознайомитися з культурою цієї країни, прийнятим там етикетом.

Якщо ви господар і у вас в гостях перебуває іноземець, треба створити йому умови, при яких він відчував би себе зручно.

Якщо ви перебуваєте в іншій країні, то слід вирішити для себе, якою мірою ви повинні стати «місцевим».

Особливості ділового етикету в окремих країнах

Німеччина

Німецький національний характер має свої сильні сторони, які широко відомі у всьому світі:

- працьовитість,
- пунктуальність,
- раціональність,
- організованість,
- серйозність,
- стриманість,
- офіційність,
- послідовність,
- точність,

- продуманість до дрібниць
- уникнення необгрунтованого ризику.

Що стосується знайомства і особистого уявлення по-німецьки, то вони в повній мірі відповідають загальноприйнятим у всьому світі стандартам, обмежуючись рукостисканням і обміном візитками.

Розпочинаючи співпрацю з німцями, будьте готові жорстко виконувати прийняті на себе зобов'язання (в іншому випадку вас чекають високі штрафи).

Найімовірніше, від вас зажадають надати гарантії на поставлений товар і заставу на випадок поставок неякісної партії.

У свій будинок ділових партнерів запрошують досить рідко, проте вам можуть запропонувати провести ділову зустріч в ресторані. В даному випадку запрошують і гості часто оплачують рахунки окремо. Келихи прийнято піднімати тільки після того, як прозвучали вітальні слова від господаря зустрічі.

Англія

Англійська характер проявляється головним чином в:

- стриманості,
- небагатослівність
- прагненні до справедливості
- дотримання традицій
- прагнення бездоганно дотримуватися всіх встановлених норм і законів
- формальності дуже важливі

В ході співпраці англійці роблять ставку на чесність партнера, вони не потерплять хитрощі і закулісних ігор, не допускається до обговорення особистого життя кого-небудь з ділових партнерів.

Не отримавши дозволу від конкретної людини, не поспішайте звертатися до нього по імені. Намагайтеся використовувати офіційні звернення - Містер, Місіс, Міс. Вивчіть звання і титули Королівства, проте не нагороджуйте титулами себе.

Відповідно до норм ділового етикету, під час представлення першим називають ім'я клієнта, оскільки саме його прийнято вважати більш важливим особою. Майте на увазі, що англійці приймають рішення повільно, проте їх обіцянкам можна довіряти. Спілкуючись з представниками даної нації, не бійтеся пауз в розмовах - англійці не сприймають балакучості. У Великобританії з закінченням робочого часу всі розмови про справи закінчуються, тому що тут робота і відпочинок чітко розділені.

Франція

Початок ділових переговорів у Франції припадає, як правило, на 11.00. Досить часто справи обговорюють за їжею, тому діловий обід може розтягнутися на півтори-дві години, а ділову вечерю - на весь вечір. В ході трапези не прийнято пити міцні напої, зазвичай перевагу віддають вину. Піднімаючи келих, вимовляють «За ваше здоров'я». Дивувати присутніх хитромудрими тостами, як і залишати їжу на тарілці, в цій країні не прийнято. Як правило, витрати в ресторані бере на себе запрошуюча сторона. Візьміть до уваги, що, запрошуючи на вечерю, діловий партнер надає вам велику честь.

Французи не відрізняються пунктуальністю, тому в ресторан слід прибути на п'ятнадцять хвилин пізніше призначеного часу. Можна простежити географічну і адміністративну залежність пунктуальності представників цієї нації: чим південніше регіон, тим менше пунктуальні його жителі; чим вища посада запрошеного, тим пізніше він може з'явитися на зустріч.

Вітаючи француза, не забувайте про рукостискання. Рукостискання для представників цієї національності має безліч відтінків: від холодного, недбалого, поблажливого до дружнього та гарячого. Якщо вас запросили на вечерю, подбайте про невеликий презент: квіти, цукерки, пляшка шампанського.

Під час ділових зустрічей французи традиційно довго обговорюють новини культури і мистецтва, переходячи до теми переговорів поступово і лише після того, як подали каву. Обговорення особистого життя тут цілком прийнятно.

У питаннях бізнесу французи проявляють обережність і не виносять тиску з боку. Витончено відстоюючи свої інтереси, вони дотримуються жорсткої тактики ведення переговорів і вважають за краще не торгуватися. Представники цієї нації віртуозно застосовують різноманітні стратегії і тактики ведення переговорів. Контракти з ними не містять різночитань і відрізняються граничною коректністю і точністю формулювань.

Французи в більшості своїй є патріотами, тому в ході зустрічей з ними рекомендується використовувати французький в якості офіційної мови.

Сполучені Штати Америки

У діловому середовищі американців характеризують наступне:

- незалежність,

- наполегливість
- самостійність
- жорсткий стиль ведення переговорів,
- захист своїх інтересів головне
- нав'язування правил гри
- усміхненість як демонстрація доброзичливості

Залежно від терміновості, вони можуть проводити ділові зустрічі під час сніданку, обіду або вечері. Вирушаючи на ділову зустріч, візьміть з собою красиво підписану листівку, адже більш істотний подарунок американці можуть розцінити як хабар.

Японія

Традиційною формою вітання в Японії вважається уклін, причому, чим він нижчий, тим більшу повагу вам хочуть продемонструвати. В останні роки все більшу популярність при спілкуванні із зарубіжними колегами набуває рукостискання. Разом з тим, не варто забувати про те, що в японській культурі безпосередній контакт не настільки популярний, тому теплі обійми і поплескування по плечу в цій країні вважаються недоречними. У діловому середовищі при знайомстві з новими людьми прийнято обмінюватися візитними картками.

Звертаємо увагу, що в Японії на ім'я одного друг називають тільки родичі і найближчі друзі. Японці відрізняються пунктуальністю і прагненням до «групової солідарності», корпоративності, придушення індивідуалістичних поривів - ці якості виховуються в них з дитинства. В ході переговорів представники даної національності всіляко уникають зіткнення інтересів. Відсутність очевидного відмови з їхнього боку нерідко стає причиною казусів. Японці можуть відхилити пропозиції партнерів у ввічливій формі, не промовляючи слово «ні». При цьому іноземна

делегація вважає, що до підписання угоди залишилися лише деякі формальності.

Японці схильні персоналізувати ділові відносини, тобто вибудовувати їх на особистій основі. Вони всіляко прагнуть встановити персональний контакт з партнерами і таким чином заручитися згодою на подальшу співпрацю.

Японцям подобається розважати гостей, і вони роблять це на досить високому рівні. Часто перед початком переговорів вони влаштовують цілу розважальну програму з екскурсіями, походами в ресторани і т. П. Подарунку, який в Японії прийнято приймати обома руками, відводиться досить важлива роль. Варто відзначити, що часто упаковці подарунка надають більш важливе значення, ніж її вмісту.

Резюме

Моральна культура є важливою складовою в загальнолюдській культурі. Вона робить значний внесок в життя людини.

Професійна мораль - це те, що конкретизує в загальних рисах людські моральні цінності щодо певних професій.

Етикет - складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства, в якому вона живе.

Загальноприйняті норми моралі є моральною основою етикету.

Бізнес етикет - це сукупність найбільш прийнятних правил поведінки людей на виробництві, в організації, де вони.

У будь-якій організації поведінка керівника є зразком для всіх працівників.

Бізнес етика та етикет на практиці проявляються в єдності, будучи основою культури поведінки і спілкування.

Література

Базова:

1. Герет Г.М., Клоноскі Р. - Дж. Етика бізнесу. — К.: Основи, 1999. — 214 с.
2. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. / С.Г. Радченко. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 396 с.
3. Аболіна Т. Г. Прикладна етика Підручник/ За наук. ред. Панченко В. І. - К.: Центр учбової літератури», 2012. - 392 с.
4. Этика бизнеса : учебное пособие. Ч. 1 / Л. Н. Седова, А. А. Малюкина. – Х. : Изд. ХНЭУ им. С. Кузнеця, 2014. – 492 с. (Рус. яз.)
5. Этика бизнеса : учебное пособие. Ч. 2 / Л. Н. Седова, Т. И. Лепейко, Е. В. Авраменко, А. С. Сорокина. – Х. : ХНЭУ им. С. Кузнеця, 2015. – 456 с. (Рус. яз.)

6. Палеха Ю. І. Етика ділових відносин. Навчальний посібник /Ю.І.Палеха - К.: Кондор, 2009 - 356с.

Допоміжна:

1. STEPHEN M. BYARS, KURT STANBERRY. Business Ethics: Textbook. - Rice University. content produced by OpenStax.- 2018, 337 p.
2. Beverungen,A.,Dunne,S.,Hoedemaekers,C. (2013).The financialisation of Business ethics. Business Ethics: A European Review. Volume 22 Number 1.
3. Beverungen, A., Case,P. (2011). Editorial introduction: where isbusiness ethics?. Business Ethics: A European Review Volume 20 Number.
4. Business Ethics: A European Review Volume 22 Number 2.
5. Sally Hambridge (жовтень 1995). RFC1855 — Netiquette Guidelines. IETF.
6. <https://blog.molodost.bz/development/delovoy-etiket/>