**Административная этика:**

**основные подходы к практике управления**

**Введение**

## Среди основных факторов, определяющих существование современного общества, немаловажное значение имеет культурный фактор. Каждое общество обладает определенной системой образцов поведения, традиций, ценностей, критериев, представлений о мире, о том, как следует себя вести и т.д., т.е. оно обладает культурой. Вместе с тем и каждая устойчивая сфера активности человека обладает тем же набором характеристик, без которых невозможно адекватное существование этого вида деятельности. Мы вправе сегодня говорить и о множестве субкультур современного общества. Немаловажная среди них по влиянию и той роли, которую она играет в обществе, - управленческая культура. Культура управленческой деятельности.

## Важнейшей частью культуры является нравственность. Этика - философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как одна из важнейших форм регуляции поведения человека и групп людей в обществе. Практическое значение этики проявляется в первую очередь в сфере человеческого общения, важной составляющей которого является общение людей в процессе совместной деятельности. Совместная деятельность людей не может быть нейтральной по отношению к нравственности. Исторически мораль, а не право, была первой формой регуляции отношений между людьми. Особое значение эта форма регуляции социальных отношений приобретает в современном обществе, в котором отсутствует жесткий контроль государства за хозяйственной и иной деятельностью людей.

## Мораль определяет поведение человека практически во всех сферах его социальной активности. Управленческая деятельность не является исключением. Эффективное управление немыслимо сегодня без знания руководителем такой общественной науки, как этика. И. Кант писал, что этика является трамплином, который позволяет людям подняться выше самих себя, освободиться от эгоистических склонностей и видеть в других личностях тоже личность. Этика может также стать для управленца тем орудием, благодаря которому оптимизируется весь процесс деятельности, становятся успешными весь спектр его многообразных взаимодействий в системе социальных коммуникаций.

**Этика: особенности и структура**

Этика – наука, изучающая мораль и нравственность. В этике различают два рода проблем: вопросы о том, как должен поступать человек, и собственно теоретические вопросы о происхождении и сущности морали. Эта наука возникла, чтобы ответить на вопросы реальной жизни: как надо поступать, что есть добро и зло, в чем смысл жизни и др. Нравы и обычаи наших предков составляли их мораль, общепринятые нормы поведения. Так как те или иные нормы поведения приобретают устойчивый характер, они образуют нравы и обычаи, а также моральные традиции и привычки. Этика всегда стремилась ответить на эти вопросы не в житейском понимании, а в теоретической форме.

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

Специфика этики обусловлена ее нормативным характером. Этика не только описывает и объясняет мораль, но и учит морали, предлагает идеальную модель поведения, межличностных отношений. Цель практической деятельности этика реализует в форме идей о должном, о добре и зле, в виде идеалов, моральных принципов и норм поведения, в учении о назначении человека и смысле его жизни.

Мораль как предмет изучения этики этимологически относится к нраву, характеру, складу души, привычкам, обычаям. Мораль - это нормы и правила, которые предъявляются человеку, и осуще­ствление которых носит добровольный характер.

Мораль, представляя собой вид общественных отношений, регулирует поведение человека во всех сферах общественной жизни. В каждой их сфер принципы морали фиксируют в себе то общее, основное и изначальное, что делает возможными сами эти отношения, составляют ценностный базис взаимоотношений между людьми в обществе.

Нравы и обычаи - это устойчиво проявляющиеся в поступках людей нормы поведения, соответствующие требованиям определенного общества. Они составляют традиционный порядок поведения, характерный для массы людей данного общества, данного класса. Под нравами и обычаями принято понимать не только указанные нормы поведения людей, но также устойчивые, характерные для данного народа формы или особенности его быта и общения: национальная кухня, жилище, приветствия и одежда, праздники и многое другое.

Происхождение многих нравов и обычаев восходит к отдаленным временам, их связь с историческими условиями развития данного общества часто трудно обнаружить. Они обладают очень большой устойчивостью, за ними стоит могущественная сила традиций. Пережив свое время, многие обычаи и нравы становятся неприемлемыми для новых условий. Однако изживаются они очень медленно именно потому, что за ними сила традиций.

В каждую эпоху в обществе, в его различных социальных группах существуют различные нравы и обычаи, но общество относит к области нравственности лишь те нравы и обычаи, в которых выражаются его интересы, его требования к поступкам и людей.

Мораль, или нравственность, всегда выражает в своих нормах интересы общества или определенной социальной группы, их требования к поведению людей, к их поступкам, т.е. формирует нормы поведения. При этом речь идет не только о поведении человека в рамках частной жизни (в семье, узком кругу людей), а о нормах поведения человека по отношению к другим людям и обществу. Особый характер отношений человека к обществу и другим людям, существующий в определенных исторических условиях, накладывает свой отпечаток на всю частную жизнь человека.

Нравственность в этике в основном отождествляется с понятием морали. Хотя иногда нравственность относят к области практических поступков, обычаев, нравов или к области нравственной свободы личности, когда общественные требования совпадают с внутренними мотивами, т.е. области самодеятельности и творчества человека.

Итак, этика исследует ряд вопросов: о сущности морали, закономерности ее изменения и развития, принципах и нормах поведения; научно обосновывает положения о моральных отношениях, моральном сознании, моральной ответственности, нравственной культуре поведения людей и многое другое.

Нравственнаякультура - это не просто сумма этических знаний и не только совокупность моральных ценностей и принципов. Это уровень нравственного развития человека и общества. Охарактеризовать нравственную культуру можно как системное свойство общества, группы личности, выражающее меру усвоения ими нравственных норм ценностей. Это определенное нравственное состояние личности и общества. Качество нравственной жизни проявляется главным образом в социально и гуманности отношений между людьми, сочетании личных групповых и общественных интересов.

Нравственная культура общества усваивается личностью. Овладевая моральным опытом общества, закрепленным в этических взглядах и представлениях, в моральных принципах и нормах, человек обретает нравственную культуру. Однако человек обретает нравственную культуру не столько в процессе академическогоусвоения морального опыта общества, сколько в реальных действиях и поступках, отношениях между людьми отношениях к обществу. Речь идет о мере воплощения нравственности в жизни людей, о нравственной культуре как качестве, присущем или не присущем каждой личности. Между нравственной культурой и моральной ответственностью существует определенная связь. Уровень образования человека, социальный статус, высокий профессионализм вовсе не предполагают одновременно и наличие определенной нравственной культуры личности. А вот наличие моральной ответственности характеризует нравственную культуру личности. Чем выше моральная ответственность человека, тем выше зрелость нравственной культуры.

В обыденном смысле под нравственной культурой подразумевается уважительное, сочувственное, доброжелательное, дружелюбное, заботливое взаимоотношение между людьми. В условиях экономического, политического, духовного кризиса, в процессе эмоционального взаимодействия людей нередко возникают отношения предвзятости, непринятия, отчуждения. Одна из наиболее распространенных причин подобных отношений - низкая нравственная культура общения*.* Нравственная культура общения позволяет предотвращать и разрешать конфликты, возникающие в процессе общения. В конфликте, т.е. в столкновении людей, придерживающихся противоположных взглядов, мнений, стремлений, проявляются различные типы поведения.

Итак, повышение нравственной культуры является одним из важных факторов, нормализующих общение между сторонами, находящимися в конфликте. Положительные нравственные чувства, моральная убежденность, моральная ответственность за свое поведение позволяют находить пути выхода из конфликтных ситуаций.

Особенности профессиональной этики

Профессиональная этика - это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу. Нравственные отношения людей в трудовой сфере регулирует профессиональная этика. Общество может нормально функционировать и развиваться только в результате непрерывного процесса производства и материальных ценностей.

Выяснить происхождение профессиональной этики - это проследить взаимосвязь моральных требований с разделением общественного труда и возникновением профессии. На эти вопросы, много лет назад обращали внимание Аристотель, затем Конт, Дюркгейм. Они говорили о взаимосвязи разделения общественного труда с моральными принципами общества.

Возникновение первых профессионально-этических кодексов относится к периоду ремесленного разделения труда в условиях становления средневековых цехов в XI-XII вв. Именно тогда впервые констатируют наличие в цеховых уставах ряда нравственных требований по отношению к профессии, характеру труда, соучастникам по труду.

Однако ряд профессий, имеющих жизненно важное значение для всех членов общества, возникли в глубокой древности, и поэтому, такие профессионально-этические кодексы, как "Клятва Гиппократа", нравственные установления жрецов, исполнявших судебные функции, известны гораздо раньше.

Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических учений, теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Профессиональная этика, возникнув как проявление повседневного морального сознания, затем уже развивалась на основе обобщенной практике поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения содержались как в писаных, так и в неписаных кодексах поведения, так и в форме теоретических выводов. Таким образом, это свидетельствует о переходе от обыденного сознания к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали. Большую роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение. Нормы профессиональной морали не сразу становятся общепризнанными, это бывает связано с борьбой мнений. Взаимосвязь профессиональной этики и общественного сознания существует и в форме традиции. Различные виды профессиональной этики имеют свои традиции, что свидетельствует о наличии преемственности основных этических норм, выработанных представителями той или иной профессии на протяжении столетий.

Содержанием профессиональной этики являются кодексы поведения, предписывающие определенный тип нравственных взаимоотношений между людьми и способы обоснования данных кодексов.

Профессиональная этика изучает:

* отношения трудовых коллективов и каждого специалиста в отдельности;
* нравственные качества личности специалиста, которые обеспечивают наилучшее выполнение профессионального долга;
* взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, и те специфические нравственные нормы, свойственные для данной профессии;
* особенности профессионального воспитания.

Профессионализм и отношение к труду являются важными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной характеристике индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классовом обществе они определялись социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий.

Те ситуации, в которых оказываются люди в процессе выполнения своих профессиональных задач, оказывают сильное влияние на формирование профессиональной этики. В процессе труда меду людьми складываются определенные моральные отношения. В них есть ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.

Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса.

Во-вторых, это те моральные отношения, которые возникают в области непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Просто к некоторым видам профессиональной деятельности общество проявляет повышенные моральные требования. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников. Уделяется особое внимание моральным качествам работников той сферы, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, здесь речь идет не только об уровне моральности, но и в первую очередь о должном исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания). Трудовая деятельность людей этих профессий, более чем каких-либо других, не поддается предварительной регламентации, не умещается в рамках служебных инструкций. Она по своему существу является творческой. Особенности труда этих профессиональных групп усложняют моральные отношения и к ним прибавляется новый элемент: взаимодействие с людьми - объектами деятельности. Здесь нравственная ответственность приобретает решающее значение. Общество рассматривает нравственные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Общеморальные нормы должны быть конкретизированы в трудовой деятельности человека с учетом специфики его профессии. Таким образом, профессиональная мораль должна рассматриваться в единстве с общепринятой системой морали. Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных установок, и наоборот. Безответственное отношение работника к профессиональным обязанностям представляет опасность для окружающих, наносит вред обществу, может привести в конечном счете и к деградации самой личности.

В данный момент в России выявляется необходимость выработки нового типа профессиональной морали, которая отражает идеологию трудовой активности на основе развития рыночных отношений. Речь идет прежде всего о моральной идеологии нового среднего класса, составляющего подавляющее большинство рабочей силы в экономически развитом обществе.

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

Каждому виду человеческой деятельности (научной, педагогической, художественной и т.д.) соответствуют определенные виды профессиональной этики.

Профессиональные виды этики – это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе. Изучение видов профессиональной этики показывает многообразие, разносторонность моральных отношений. Для каждой профессии какое-то особое значение приобретают те или иные профессиональные моральные нормы. Профессиональные моральные нормы - это правила, образцы, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этических идеалов.

Основными видами профессиональной этики являются: врачебная этика, педагогическая этика, этика ученого, актера, художника, предпринимателя, инженера и т.д. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические требования в области морали. Так, например, этика ученого предполагает в первую очередь такие моральные качества, как научную добросовестность, личную честность, и конечно же патриотизм. Судебная этика требует честности, справедливости, откровенности, гуманизма (даже к подсудимому при его виновности), верности закону. Профессиональная этика в условиях воинской службы требует четкого выполнения служебного долга, мужества, дисциплинированности, преданности Родине.

Деловая этика

Среди сфер профессиональной этики особое место занимает так называемая «деловая этика» («этика Дела» или «этика бизнеса»). Речь идет о нормах поведения предпринимателя, бизнесмена, менеджера и вообще делового человека, о требова­ниях, предъявляемых культурным обществом к его стилю работы, характеру общения с людьми, социальному облику.

Деловая этика - это адаптированные к практическим нуждам бизнесмена, человека дела сведения об основных этических понятиях, о мо­ральных требованиях к стилю работы и облику делового человека.

Деловая этика - это, прежде всего этика ведения переговоров с партнерами; этика ведения документации; использование этических методов конкуренции.

Сейчас много говориться и об особом проявлении профессиональной этики - экономической этики. Этой проблеме сейчас уделяется много внимания. Экономическая этика – наука древняя. Ее начало положено Аристотелем в произведениях "Этика", "Никомахова этика", "Политика". Аристотель не отделяет экономику от экономической этики. Он советовал своему сыну Никомаху заниматься только производством благ. Его принципы нашли развитие в идеях и концепциях католических и протестантских теологов, которые в течение длительного времени напряженно размышляли над проблемами этики бизнеса. Возникновение капитализма в Европе в XVI веке было тесно связано с протестантской Реформацией. Можно сказать, что протестантизм сделал возможным формирование этики бизнеса. Если бы он следовал за средневековой католической идеологией, утверждавшей, что "делание денег" подлежит моральному осуждению, то не смог бы установить нравственных стандартов для достижения своих целей. Так, Фома Аквинский верил в то, что большинство форм торговли, осуществляемой с целью извлечения прибыли, являются обязательно аморальными. Отрицая эти установки, протестантизм сделал возможным формирование этики бизнеса в результате морального освящения стремления к прибыли. Он утверждает, что труд бизнесмена может быть одобрен Богом. Стремление к прибыли и стремление к Богу стали не только совместимыми, но и взаимообуславливающими. А вознаграждение финансовым успехом стало пониматься как знак расположения Бога. Светская версия протестантской этики бизнеса стала важной составной частью западной общественной культуры. В наше время хорошая этика означает хороший бизнес. Можно быть одновременно добродетельным и преуспевающим в бизнесе человеком, и что моральная добродетель необходимое условие для успеха.

Одной из первых этико-экономических концепций была концепция Г. Форда. Он считал, что счастье и благосостояние добываются только честной работой и что в этом заключается этический здравый смысл. Суть фордовской экономической этики заключена в мысли о том, что произведенный продукт не просто реализованная "деловая теория", а "нечто большее" - теория, цель которой создать из мира вещей источник радостей. Сила и машина, деньги и имущество полезны лишь постольку, поскольку они способствуют жизненной свободе. Этико-экономические установки Форда имеют практическое значение и в настоящее время. Экономическая этика - это совокупность норм поведения предпринимателя, требования предъявляемые культурным обществом к его стилю работы, характеру общения между участниками бизнеса, их социальному облику. Это - адаптированные к практическим нуждам бизнесмена сведения об этических понятиях, о моральных требованиях к стилю работы и облику делового человека. Это - этика ведения переговоров с партнерами, этика составления документации, использование этических методов конкуренции.

Экономическая этика включает в себя деловой этикет, который формируется под влиянием традиций и определенных сложившихся исторических условий конкретной страны. Деловой этикет - это нормы, регламентирующие стиль работ, манеру общения между фирмами, имидж бизнесмена и т.д. Этика предпринимательства не может возникнуть по субъективному желанию. Ее формирование - сложный и длительный процесс. Условиями формирования ее являются: политическая и экономическая свобода, сильная исполнительная власть, стабильность законодательства, пропаганда, право.

# Этика и современное управление

В сердцевине проблемы социальной ответственности находятся личные ценности, общие убеждение относительно добра и зла. Люди, полагающие, что «организации должны максимизировать прибыль, подчиняясь закону», скорее всего, придадут высокую ценность максимизации прибыли, эффективности и жесткому следованию закону и низкую ценность – альтруизму. Такие люди считают, что организация ведет себя правильно и является социально ответственной, пока ее действия отвечают данной системе ценностей. Этика имеет дело с принципами, определяющее правильное и неправильное поведение.

Однако этика бизнеса затрагивает не только проблему социально ответственного поведения. Она сосредоточена на широком спектре вариантов поведения управляющих и управляемых. Более того, в фокусе ее внимания – и цели, и средства, используемые для их достижения теми и другими. Например, почти все американцы, скорее всего, сочтут, что неэтично давать чиновнику взятку ради получения контракта. В этом случае неэтично средство. Представим, однако, что речь идет о контракте на закупку шкур котиков, используемых на производство одежды. Некоторые люди, для которых защита животных стоит на высоком месте, могут считать, что использование котиковых шкур неэтично, даже если их можно получить, не давая взятки. Здесь неэтичной является цель. Действия руководителей или рядовых работников, нарушающие закон, также следует рассматривать как неэтичные.

Помимо старших руководителей, часто демонстрирующих неэтичное корпоративное поведение, любое лицо организации может также действовать неэтично. Рассмотрим следующие ситуации. Вы агент по закупкам, и один из поставщиков, с которым вы ведете дела, предлагает вам ящик хорошего вина. Принять ли вам его? Вы видите, как некоторые ваши коллеги ведут междугородние разговоры по личным вопросам. Следует ли вам делать тоже самое? Следует подчеркнуть, что в этих примерах нет речи о нарушении закона, однако, соответствующие действия могут быть расценены многими как неправильные.

Организации предпринимают разные меры в целях повышения характеристик этичности поведения руководителей и рядовых работников. К таким мерам относятся разработка этических нормативов, создание комитетов по этике, проведение социальных ревизий и обучение этичному поведению.

Этические нормативы описывают систему общих ценностей и правила этики, которых, по мнению организации, должны придерживаться ее работники. Этические нормативы разрабатываются с целью описания целей организации, создания нормальной этической атмосферы и определения этических рекомендаций в процессах принятия решений.

Комитеты по этике. Некоторые организации создают постоянные комитеты для оценки повседневной практики с точки зрения этики. Почти все члены таких комитетов – руководители высшего уровня. Некоторые организации не создают таких комитетов, но нанимают специалистов по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Роль такого адвоката – выработка суждений по этическим вопросам, связанным с деятельностью организации, а также выполнения функции «социальной совести» организации.

Социальные ревизии предложены для оценки и составления отчетов о социальном влиянии действий и программ организации. Сторонники социальной ревизии полагают, что отчеты такого типа могут свидетельствовать об уровне социальной ответственности организации. Хотя некоторые компании пытались воспользоваться принципами социальной ревизии, но проблемы измерения прямых издержек и выгод от реализации социальных программ пока не решены.

Обучение этичному поведению. Еще один подход, используемый организациями для повышения показателей этичности поведения, - обучение этичному поведению руководителей и рядовых работников. При этом работников знакомят с этикой бизнеса и повышают их восприимчивость к этическим проблемам, которые могут перед ними возникнуть. Встраивание этики как предмета в курсы обучения бизнесу на университетском уровне является еще одной формой обучения этичному поведению, благодаря чему обучающиеся начинают лучше понимать эти проблемы.

Согласно исследованиям, современные корпорации гораздо более озабочены этикой сегодня, чем в прошлом, они предприняли конкретные шаги по внедрению этики в свою практику. При этом ежедневные газеты изобилуют примерами неэтичного поведения работников организаций любого типа; однако, мы полагаем, что сами организации не испытывают недостатка в противоположных примерах этичных действий своих сотрудников. Продолжая внедрять различные программы и методы, описанные выше, и добиваясь, чтобы руководители высокого уровня служили ролевыми моделями надлежащего этичного поведения, организации должны иметь возможность повысить свои этические стандарты.

Для России проблемы экономической этики приобретают большое значение. Это объясняется стремительным формированием и развитием рыночных отношений в нашей стране. Если вспомнить прошлые времена, и сегодняшние, отмечаются разительные перемены. Это говорит о том, что все-таки экономическая этика в России стала развиваться, и притом бурными темпами.

### **Этикет деловых отношений**

Сложившиеся нормы нравственности являются результатом длительного по времени процесса становления взаимоотношений между людьми. Без соблюдения этих норм невозможны политические, экономические, культурные отношения, ибо нельзя существовать, не уважая друг друга, не налагая на себя определенных ограничений.

Этикет - слово французского происхождения, означающее манеру поведения. К нему относятся правила учтивости и вежливости, принятые в обществе.

Под этикетом понимают обычно совокупность правил поведения, в которых так или иначе проявляется отношение человека к другим людям. Этикет имеет ярко выраженный ситуативный характер. Необходимость выбора того или иного слова, жеста или какого-либо еще этикетного знака в первую очередь обусловлена специфической ситуацией. Этикетные ситуации могут быть связаны или с повседневным общением, или с праздничными событиями, совершением определенных ритуалов, или с особыми обстоятельствами наподобие приема гостя или званого ужина.

Слово «этикет» заимствовано из французского языка, в котором имеет два значения: 1) «ярлык», «этикетка», «надпись» и 2) «церемониал». На основе значения «надпись» развилось более узкое значение — «записка с обозначением последовательности протекания церемониальных действий» и далее — «церемониал». Еще в начале 20 века слово «этикет» имело значение в русском языке «ярлык, наклеиваемый на бутылки и обертки товаров, с обозначением названия фирмы, торговца и производителя», однако закрепилось с этим значением все же слово «этикетка». Слова «этика» и «этикет» воспринимаются нами как близкие по своему значению, однако исторически они восходят к разным языкам (слово «этика» заимствовано из латыни), и сблизились друг с другом сравнительно недавно.

Современный этикет наследует обычаи практически всех народов от древности до наших дней. В основе своей эти правила поведения являются всеобщими, поскольку они соблюдаются представителями не только какого-то данного общества, но и представителями самых различных социально-политических систем, существующих в современном мире. Народы каждой страны вносят в этикет свои поправки и дополнения, обусловленные общественным строем страны, спецификой ее исторического строения, национальными традициями и обычаями.

Различают несколько видов этикета, основным из которых являются:

- придворный этикет– строго регламентируемый порядок и формы обхождения, установленные при дворах монархов;

**-** дипломатический этикет **–** правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

**-** воинский этикет– свод общепринятых в армии правил, норм и манер поведения военнослужащих во всех сферах их деятельности;

**-** общегражданский этикет– совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.

Большинство правил дипломатического, воинского и общегражданского этикета в той или иной мере совпадают. Отличие между ними состоит в том, что соблюдению правил этикета дипломатами придается большее значение, поскольку отступление от них или нарушение этих правил может причинить ущерб престижу страны или ее официальным представителям и привести к осложнениям во взаимоотношениях государств.

По мере изменений условий жизни человечества, роста образований и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше считалось неприличным, становиться общепринятым, и наоборот. Но требования этикета не являются абсолютными: соблюдение их зависит от места, времени и обстоятельств. Поведение, недопустимое в одном месте и при одних обстоятельствах, может быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят характер неписаного соглашения о том, что в поведении людей является общепринятым, а что нет. Каждый культурный человек должен не только знать и соблюдать основные нормы этикета, но и понимать необходимость определенных правил и взаимоотношений. Манеры во многом отражают внутреннюю культуру человека, его нравственные и интеллектуальные качества. Умение правильно вести себя в обществе имеет очень большое значение: оно облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения.

Следует отметить, что тактичный и воспитанный человек ведет себя в соответствии с нормами этикета не только на официальных церемониях, но и дома. Подлинная вежливость, в основе которой лежит доброжелательность, обуславливается актом, чувством меры, подсказывающим, что можно, а чего нельзя делать при тех или иных обстоятельствах. Такой человек никогда не нарушит общественный порядок, ни словом, ни поступком не обидит другого, не оскорбит его достоинства.

К сожалению, встречаются люди с двойным стандартом поведения: один - на людях, другой - дома. На работе, со знакомыми и друзьями они вежливы, предупредительны, а дома, с близкими не церемонятся, грубы и не тактичны. Это говорит о невысокой культуре человека и плохом воспитании.

Современный этикет регламентирует поведение людей в быту, на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях – приемах, церемониях, переговорах.

Итак, этикет – очень большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлениями о добре, справедливости, человечности – в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности - в области культуры материальной.

Современный человек то и дело оказывается в ситуациях, которые требуют от него специфических навыков поведения и общения. Он бывает за границей, вступает в деловые и личные отношения; посещает дипломатические приемы, презентации и вернисажи; он ведет образ жизни, который побуждает его налаживать контакты с людьми, говорящими на иных языках и связанных с далекими, подчас экзотическими культурами. Все это предъявляет новые требования к его поведению и внешнему виду, к его языку и культурному кругозору.

Выделяют четыре основных подсистемы этикета:

1. речевой, или вербальный этикет.

Речевой этикет регламентирует словесные формулы приветствия, знакомства, поздравления, пожелания, благодарности, извинения, просьбы, приглашения, совета, предложения, утешения, сочувствия, соболезнования, комплимента, одобрения; к речевому этикету относят также манеру разговаривать (в том числе и по телефону) и искусство вести беседу;

1. мимика и жесты*.*

Многие народы имеют свои специфические жесты приветствия, прощания, согласия, отрицания, удивления, причем эти жесты могут иметь различную окраску: нейтральную, ритуально-торжественную, фамильярно-вульгарную. Отношение к собеседнику и теме беседы выражается также с помощью мимики, улыбки, направления взгляда;

1. организация пространства в этикете (или этикетная проксемика).

Важное значение в этикете имеет и взаимное расположение собеседников в пространстве, выбор определенной дистанции, наличие или отсутствие между ними физического контакта. Необходимо знать, какое место в доме или за столом считается почетным, какие позы допустимы в той или иной ситуации;

1. этикетная атрибутика (или мир вещей в этикете).

К этикетной атрибутике относятся прежде всего одежда, украшения и головной убор, а также подарки, цветы, визитные карточки.

Ученые рассматривают этикет не только как специфическую коммуникативную систему и особую форму поведения, но и как определенную систему знаков.

Деловой этикет - это установленный порядок поведения в сфере бизнеса и деловых контактов.

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

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

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

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

Нужно запомнить, что этикет помогает нам только тогда, когда нет внутреннего напряжения, рождающегося из попытки сделать по правилам этикета то, что раньше мы никогда не делали.

**Вопросы для самостоятельного обсуждения:**

1. Что такое мораль и каково ее предназначение в обществе?
2. Почему необходима профессиональная этика?
3. В чем сущность управленческой этики?
4. Каковы основные задачи профессиональной этики управления?
5. Каковы основные принципы управленческой этики?
6. Как влияет общественная среда на формирование и развитие этики управления?
7. Как связаны между собой уровень развития управления и этический уровень в обществе?
8. На каких этапах жизни организации следует обращать внимание на нормы и принципы управленческой этики?
9. Какие этические нормы, стандарты и требования действуют в процессе управления?
10. Приносит ли этичное поведение выгоду в управлении, бизнесе?
11. Распространяется ли требование этичности на внеслужебное поведение управленца?
12. Каков результат этичных или неэтичных проявлений в функционировании организации?
13. В каких сферах управления чаще всего совершаются этические нарушения?
14. Как связаны между собой уровень личной культуры управленца и уровень этичности его служебных отношений?
15. Этично ли для управленца давать полную свободу проявлению личных установок в контактах с подчиненными и при принятии решений?
16. Каковы Ваши собственные этические требования к управлению, к деятельности менеджера?
17. Есть ли причины для отклонения от норм этики в управлении?
18. Как соотносятся этический климат в организации и стиль управления (лидерства) в ней?
19. Каковы этические требования к лидеру?
20. Какие меры наказания за неэтичное поведение в управлении Вы могли бы предложить?
21. Как влияют факты исправления этических ошибок и нарушений организации на ее имидж?
22. Какова роль этикетных правил в управленческой деятельности?
23. Как Вы понимаете социальную ответственность управления?
24. Каков Ваш прогноз перспектив развития значимости целей этического характера для управления.

**Материал для обсуждения**

1. Цивилизованный предприниматель

* убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества;
* исходит из того, что люди, окружающие его, хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с предпринимате­лем;
* верит в бизнес, расценивает его как привлекательное творчество, относится к бизнесу как к искусству;
* признает необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества;
* уважает себя как личность, а любую личность - как себя;
* уважает любую собственность, государственную власть, общественные движения, социальный порядок, законы;
* доверяет себе, но и другим, уважает профессионализм и компетентность;
* ценит образование, науку и технику, культуру, уважает экологию;
* стремится к нововведениям;
* не перекладывает ответственность за принятие нужного решения на подчиненных;
* терпим к недостаткам других людей;
* согласовывает цели предприятия с личными целями сотрудников;
* никого никогда не унижает;
* имеет бесконечное терпение.

2. Навыки корректного поведения включают в себя:

* правила представления и знакомства;
* правила проведения деловых контактов;
* правила поведения на переговорах;
* требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде;
* требования к речи;
* культуру служебных документов.

4. Этические принципы и нормы управленческой деятельности:

* не допускать по отношению к своим подчиненным, руководству, клиентам таких поступков, каких бы не желали видеть по отношению к себе;
* справедливость во владении полномочиями, ответственностью, правом распоряжаться ресурсами и т.п.;
* справедливость при передаче ресурсов, прав, привилегий, льгот;
* действия этичны, если они способствуют дальнейшему этическому развитию организации;
* принцип минимума прогресса (действия не нарушают этических норм и правил);
* терпимое отношение к моральным устоям;
* разумное сочетание индивидуальных и культурных доминант;
* разумное сочетание индивидуальных и коллективных начал;
* следовать своим убеждениям, не поступаться своим мнениям в угоду авторитетным личностям;
* никакого насилия;
* принцип постоянного воздействия;
* при воздействии учитывать силу противодействия;
* авансирование доверием;
* стремиться к бесконфликтности;
* менеджер имеет право на свободное служебное поведение, поступков, действий, не нарушающих закон и свободу действий других;
* воспитывать и развивать в подчиненных этичность образа мыслей, поступков и решений;
* не критиковать конкурентов.

1. **Кодекс поведения менеджеров компании «Мацусита электрик»:**

* вклад «Мацусита» в промышленность;
* честность и преданность;
* гармония и сотрудничество;
* борьба за улучшение;
* учтивость и скромность;
* адаптация и восприимчивость;
* признательность.

**6. Из Кодекса этики государственного служащего Российской Федерации** (Проект разработан коллективом специалистов под руководством В.М. Соколовым)

Статья 2. Служение общественным интересам

2.1. Государственный служащий обязан действовать в на­циональных интересах, во благо всех народов России.

2.2. Государственный служащий не должен использовать свое влияние и власть в интересах только преуспевающих со­циальных групп и их ближайшего окружения.

* 1. Действия государственного служащего не могут быть направлены против социально незащищенных групп населе­ния. Ни при каких обстоятельствах они не должны подвер­гаться дискриминации.
  2. Конфликт между интересами различных социальных групп государственный служащий должен рассматривать с точки зрения законных прав, социально-политической и эко­номической целесообразности, общественных представлений о справедливости и моральных ценностях.

В отдельных случаях необходимо и оправдано решение конфликтов в пользу менее преуспевающих социально-эконо­мических субъектов «и категорий населения.

2.5. Государственный служащий должен уважать достоин­ство человека, не дискриминировать одних путем предостав­ления другим незаслуженных благ и привилегий, способство­вать сохранению социально-правового равенства индивидов.

Статья 3. Соблюдение общих нравственных принципов

3.1. Государственный и служащий в своей деятельности дол­жен руководствоваться нравственными нормами, основанны­ми на принципах гуманизма, социальной справедливости, правах человека.

3.2. Честность и бескорыстность являются обязательными правилами поведения на государственной службе.

Неподкупность должностного лица является непременным условием его служебной деятельности. Коррумпированный го­сударственный служащий не может продолжать выполнять « свои служебные обязанности.

3.3. Вступление в государственную должность и пребыва­ние в ней предполагает развитое чувство долга и ответствен­ности. Государственный служащий должен выполнять долг, возложенный на него обществом и законом, с величайшей степенью личной ответственности.

1. **Из Этического кодекса сотрудников контрольно-счетных органов Российской Федерации** (принят Второй конференцией Ассоциации контрольно-счетных органов Российской Федерации 3.12.01).

Статья 4. Общие этические требования к сотрудникам контрольно-счетных органов

4.1. Сотрудник контрольно-счетного органа должен быть предан своему Отечеству, защищать его экономические интересы, неуклонно соблюдать Конституцию Российской Федерации и российское законодательство, быть верным профессиональному долгу, служить образцом исполнения своих должностных обязанностей, обладать безупречной репутацией.

4.2. Этические нормы для сотрудников контрольно-счетных органов вклю­чают в себя как общие этические требования для государственных служащих, так и особые требования, обусловленные спецификой их деятельности и профессиональными обязательствами.

Статья 5. Основные этические принципы сотрудников контрольно-счетных органов, обусловленные спецификой их деятельности.

Сотрудники контрольно-счетных органов в своей деятельности должны соблюдать следующие принципы:

а) честность и объективность при выполнении служебных обязанностей;

6) порядочность;

в) профессиональная компетентность;

г) безупречное поведение;

д) лояльность;

е) конфиденциальность информации;

ж) независимость.

##### Вопросы к зачету по курсу:

1. Сущность и содержание этики управления.
2. Роль этики управления в развитии современного общества.
3. Общечеловеческая этика как основа управленческой этики.
4. Особенности профессиональной этики и ее значение.
5. Взаимосвязь универсальных норм и принципов этики и управленческая этика.
6. Этика управления и современная экономика.
7. Этические кодексы в управлении.
8. Деловая этика как разновидность профессиональной этики.
9. Культура поведения управленца и деловая этика.
10. Особенности становления и развития современной «корпоративной этики».
11. «Корпоративная этика» в бизнесе и управлении.
12. «Корпоративная этика» в государственном управлении.
13. Необходимость преодоления корпоративности в современном управлении.
14. Этические особенности организации.
15. Моральная ответственность организации перед внутренней и внешней ее средой, перед обществом.
16. Этические особенности работы с трудовым коллективом.
17. Этика взаимных отношений руководителя и коллектива организации.
18. Типичные этические ошибки, совершаемые в управлении организацией.
19. Рынок и его моральная оценка со стороны управления и общества.
20. Деловой этикет: особенности и основные составляющие.
21. Этические стандарты рабочего места руководителя.
22. Этические особенности деловой письменной и устной речи.
23. Этические аспекты критики в управленческих отношениях.
24. Деловой этикет руководителя.
25. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
26. Этические нормы служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного.
27. Этика и этикет деловых встреч и переговоров.
28. Этика и этикет деловых телефонных разговоров.
29. Особенности культуры делового спора.
30. Этика деловых отношений в мировой практике.

**Обязательная литература:**

Административная этика. Учебное пособие./ Под общ. ред. проф. В.Л. Романова. – М.: Изд-во РАГС, 1999.

Ботавина Р.Н. Этика деловых отношений. - М., 2001.

Ботавина Р.Н. Этика менеджмента. - М., 2001.

Шепель В.М. Управленческая этика. - М., 1989.

Шепель В.М. Настольная книга бизнесмена и менеджера. – М., 1992.

**Дополнительная литература:**

Браим М. Н. Этика делового общения. – Минск, 1996

Введенская Л.А., Павлова Л.Г. Деловая риторика: Уч. Пособие для вузов.- Ростов н/Д, 2000.

Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. - М., 1995.

Государственный служащий: культура поведения и деловой этикет./Под общ. ред. проф. Е.В. Охотского. Изд. 2. – М.: Изд-во РАГС, 1999.

Гусейнов А.А., ирлиц Г. Краткая история этики. – М., 1987.

Де Джордж Р.Т. Деловая этика. – СПб., М.,2001. В 2-х томах.

Деловой протокол и этикет. - М., 1994.

Зигерт В., Ланг Д. Руководить без конфликтов. - М., 1990.

Кричевский Р.Л. Если вы – руководитель. - М., 1995.

Мескон М., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. – М., «Дело» 1994.

Миримский Л.Ю., Мозговой А. М., Пашкевич Е. К. Деловые отношения в предпринимательской деятельности. Курс деловой этики. – Симферополь, 1996.

Основы этических знаний. Под ред. профессора М.Н. Росенко. - М., 1998.

Проведение деловых бесед и переговоров. Как добиться своей цели. – Воронеж, 1991

Сафьянова В.И. Этика общения. - М., 1991.

Служебная карьера. - М.,1998.

Спивак В. Этика делового общения. - СПб., 1996.

Степнов П.П. Этические нормы государственных служащих: (Социально-философский аспект).- М.,2000.

Сухарев В. А. Быть деловым человеком. – Симферополь, 1996

Честар Дж. Деловой этикет. - М., 1997.

Честара Дж. Деловой этикет. – М., 1997

Шихирев П.Н. Этические принципы ведения дел в России. – М., 1999.

Шувалова Н.Н. Этика и этикет деловых отношений.// Управление персоналом государственной службы. - М., 1997. С. 307 – 334.

Ягер Дж. Деловой этикет. Как выжить и преуспеть в мире бизнеса. - М., 1994.