# Этика бизнеса

Введение

Этика предпринимательства служила объектом изучения издавна. Еще

Аристотель приравнивал прибыль к ростовщичеству. Бизнес трактовался как

одна из сфер человеческой деятельности. Во все времена особое внимание

уделялось ключевому элементу предпринимательства — бизнесмену, тем

этическим устоям, на которых он базирует свое дело. Но, прежде всего,

охарактеризуем базовые понятия и определения того, что является предметом

рассмотрения в данном издании.

Бизнес — инициативная хозяйственная деятельность, осуществляемая как за

счет собственных, так и заемных средств на свой риск и под свою

ответственность, целью которой является становление и развитие собственного

дела для получения прибыли и решения социальных проблем предпринимателя,

трудового коллектива, общества в целом.

Иными словами, бизнес — это профессиональная экономическая деятельность,

построенная на инициативе и постоянных инновациях, направленная на

увеличение капитала, получение прибыли, используемой на расширенное

воспроизводство и качественное совершенствование предприятия, своего дела,

удовлетворение собственных и общественных потребностей. Цель бизнеса в

России сегодня — не только получение прибыли и рост хозяйственных оборотов,

но и способность выжить в условиях перманентного кризиса.

Этика бизнеса — деловая этика, базирующаяся на честности, открытости,

верности данному слову, способности эффективно функционировать на рынке в

соответствии с действующим законодательством, установленными правилами и

традициями.

То обстоятельство, что результаты предпринимательской деятельности в

условиях рынка предопределяются, прежде всего, качеством работы бизнесмена

с человеческим материалом, находящимся в его распоряжении, предопределяет

особую значимость психологических факторов. Психология бизнеса становится

фундаментом, на котором строится ныне здание делового успеха.

Психология бизнеса — сфера науки, занимающейся психологическими

проблемами и специфическими особенностями управления. Объектами изучения

здесь выступают взаимоотношения людей между собой, в коллективе. Основные

психологические проблемы: структурно-функциональный анализ управленческой

деятельности; психологический анализ построения и использования

автоматизированных рабочих мест руководителей и специалистов,

автоматизированных систем управления; социально-психологический анализ

производственных и управленческих коллективов, взаимодействия и

взаимоотношений в них людей, факторов формирования благоприятного морально-

психологического климата; исследование психологии руководства и лидерства,

личности и деятельности руководителя, отношений между руководителем и

подчиненными, психологических аспектов подбора и расстановки руководящих

кадров, вопросов подготовки кадров руководителей, психологических аспектов

управления персоналом, факторов, влияющих на процессы принятия и реализации

управленческих решений.

Состояние современной этики бизнеса в России

Проще что-то сделать сразу хорошо, чем потом объяснять,

почему это сделано плохо.

Лонгфелло

В бизнесе обычно выделяют три составные части: предприниматель, условия

предпринимательства, этика бизнеса. Несомненно, главная фигура современного

бизнеса – предприниматель, постоянно готовый идти на риск, с неуемной

энергией, настойчивостью, умением преодолевать трудности, любые преграды на

пути к намеченной цели, с его свободой в принятии управленческих решений, с

нестандартностью мышления. В нашей стране в настоящее время идет активный

процесс становления предпринимательского слоя. На смену прежним партийно-

хозяйственным руководителям пришли новые люди, свободные от авторитета

традиций и лишенные инерции мышления. Именно они и стали реализовывать

возникшие в ходе перестройки новые возможности в сфере экономики.

Социальный портрет российского предпринимателя противоречив, многолик,

сложен и неоднозначен. Этот новый класс сформировался из разных социальных

слоев: из предпринимателей прошлых лет, в большинстве своем

функционировавших в теневых структурах; из представителей номенклатуры,

прошедших социальную конверсию и нашедших свое место в новом экономическом

пространстве; из производственников и творческой интеллигенции, которым уже

за 30 и которые отчаялись занять достойное положение в своей профессии; из

молодых людей, еще не успевших приобрести профессию, но уже постигших азы

бизнеса.

На состояние этики в обществе, в бизнесе России накладывают свой

отпечаток многообразные, порой противоречивые изменения в самых различных

сферах жизни страны. Так, не секрет, что в России ныне очень активно

развиваются религиозные факторы.

Заметим, что нравственные принципы во всех мировых религиозных системах

во многом совпадают.

Независимо от того, объявляется ли человек атеистом или верующим, в его

интересах соблюдать эти принципы. Исследования показывают, что независимо

от страны и культуры, на западе и на Востоке верующие предприниматели

добиваются более существенных успехов. Все чаще они становятся образцами

для подражания, формируют новую культуру бизнеса. Моральные принципы,

почерпнутые из религии, не мешают в делах, а то и помогают.

Известно далее, что российское общество сегодня очень криминализировано.

Теневая экономика по официальным данным ныне объемлет не менее сорока

процентов экономики страны. Связанные с преступными миром люди рвутся не

только в бизнес, где они в ряде сфер уже имеют господствующие позиции, но и

в органы власти. Поэтому для россиян при оценке этических основ

предпринимательства очень важно принимать во внимание действие тех

этических норм, на которых держится криминальное сообщество, которое очень

жестко организовано, но на основе неформальных законов. Заметим, что

криминальный бизнес функционирует часто более эффективно, чем легальный,

поскольку соблюдение принятых обязательств обеспечивается в нем угрозой

смерти. Интересно, что когда честные люди ведут друг с другом дела, то

нередко подозревают друг друга в жульничестве. А жулики обычно исходят из

того, что другой жулик - "порядочный" человек. Многие представители

преступного сообщества надеются, что их дети станут респектабельными

гражданами "нормального", а не воровского общества. Тем не менее,

воздействие "воровской" этики на этику бизнеса вообще недооценивать нельзя

– многие поплатились за это жизнью.

О социальной роли богатых в нашем обществе мнения разошлись, и очень

полярно: от надежды и будущего нации до тюрьмы. "Дорожки" социального

назначения богатого слоя населения представлены так: инициаторы процветания

страны в будущем, локомотив реформ, те, на ком уже сегодня держится

экономика страны, неизбежное зло, воры и мироеды, те, по кому тюрьма

плачет.

Такой колоссальный разброс мнений о социальной роли богатых в России

свидетельствует, что она еще абсолютно не определилась. К тому же жизнь

новоявленных крупных капиталистов у нас отнюдь не сладка. Богатые живут и

работают в России под угрозой террора. Больше всего они опасаются действий

со стороны криминальных структур. Второй по значимости источник опасности -

угроза со стороны конкурентов. Реально и возмездие со стороны народных масс

и притеснения со стороны государства.

Конечно, многие из новых русских считают, что в обстановке неуверенности

и страха главное - выжить. И тут не до сантиментов, не до соблюдения

этических требований. Но на деле это - глубокое заблуждение. Если в России

создается цивилизованный рынок, а не криминальный, то без соблюдения

этических норм и подходов не обойтись. Без этого деловых успехов не

добиться, а имеющийся капитал легко растерять.

Сегодня в зарубежных деловых кругах убеждены, что российский стиль

поведения отличается необязательностью и неаккуратностью, неумением держать

слово, стремлением что-то выгадать для себя. Даже лучшие представители

нашего нарождающегося делового мира нередко оказываются в проигрыше в

работе с потенциальными зарубежными партнерами, поскольку просто не умеют

себя вести. Хотя наши деловые люди обычно представляют свои собственные

компании, авторитета пока им, как правило, не хватает. За рубежом ценят

проверенных временем деловых партнеров, а к новичкам относятся очень

осторожно. Новоиспеченным предпринимателям, попирающим элементарные основы

современной деловой этики, надеяться на успех бесполезно.

Этика бизнеса позволяет наращивать прибыль. В частности, она помогает

сохранить преданность клиентов. По подсчетам специалистов, удержать старых

партнеров в пять раз дешевле, чем завоевать благосклонность новых. Поэтому

вся фирма ориентируется на потребителя. В этих целях до инвестиций в

основной капитал приходится затратить немало денег, времени и сил на

формирование этики и культуры фирмы, соответствующую подготовку ее

работников.

Деловой мир, как известно, тесен. У каждого бизнесмена имеется много

друзей, знакомых, их можно приобрести в качестве потенциальных клиентов.

Здесь все определяется честностью, вежливостью, умением быстро

ориентироваться. Если ты не прав и извинился, признав свою ошибку, это

сослужит хорошую службу, покажет клиенту, что с тобой можно иметь дело. В

бизнесе установлено правило: постоянно заботься о своих клиентах и

сотрудниках, а рынок позаботится о тебе.

Очень важна профессиональная репутация производителя. Такую репутацию

трудно приобрести, на это уходят годы, утратить же ее можно мгновенно,

зачастую из-за пустяка: не ответив вовремя на телефонный звонок или письмо,

не послав факс, которого ждут, проявив невоспитанность. Для репутации важны

и культура речи, и манеры, одежда, интерьер офиса и многое другое. Для

наших предпринимателей, желающих работать с партнерами на долговременной

основе, это важно вдвойне. Опыт убеждает — контакты обрываются сразу, как

только обнаруживаются некомпетентность, непорядочность, рвачество наших

предпринимателей.

Этика предпринимательства, имеющая глубинные корни в российском

обществе, в новых условиях как бы заново формируется. Это же относится и к

культуре бизнеса. Облик нового русского, который сколотил свой капитал на

спекулятивных операциях, на обмане людей и государства, наложил свой

отпечаток и на формирование особой предпринимательской культуры, которую

можно назвать спекулятивной. Ее характерные особенности — стремление к

быстрому финансовому успеху, для которого любые пути и средства хороши,

высокий риск, максимальное использование открывающихся шансов. Проповедуют

эту культуру в основном молодые бизнесмены, девиз которых: "Быстрые сделки

— быстрые деньги". У такого делового человека ускоренно развиваются

бойцовские, агрессивные качества. Чувства, эмоции остаются в стороне.

Главное — быстрый и крупный финансовый результат любой ценой и любыми

методами. Интересно, что такие бизнесмены обычно более суеверны, больше

уделяют внимания разным приметам и т. д.

Спекулятивная деловая культура не нацелена на производство и реализацию

высококачественных продуктов, налаживание современного обслуживания

потребителей, на увеличение числа рабочих мест, на развитие общества. Здесь

ориентация — на максимальную прибыль по возможности без производительного

труда. Упор делается на сделки с ценными бумагами, платежными средствами,

сырьевыми ресурсами и т. п. Но по мере продвижения России в современную

рыночную экономику постепенно меняется само представление о характере и

целях бизнеса, его общественном назначении и ноше, вновь проявляются на

новом качественном уровне старые добрые российские традиции в

предпринимательстве. Бизнесмены России все активнее приобретают новые

черты, новые, более современные ценностные ориентиры. Постепенно возникает

и расширяет свои границы обновленная деловая культура, нацеленная на

удовлетворение требований рынка, на приоритет общественных, а не личных

ценностей. Происходят кардинальные изменения в этических оценках и подходах

наших предпринимателей, что свидетельствует о том, что процесс приобщения

их к требованиям и условиям современного рынка форсируется, появляется

новая основа для выкристаллизации совершенно иной этики бизнеса, что

является залогом будущего процветания нашего отечества.

Бизнесмен, как известно, в первую очередь — руководитель. И особое,

приоритетное значение этика бизнеса имеет в управлении. Экономическая цель

предпринимательства — опосредование личного интереса каждого сотрудника

предприятия, которое обеспечивает интеграцию коллектива для достижения

общей цели, создает основу для нравственного менеджмента. Сегодня наиболее

эффективно такое управление, которое направлено на повышение роли

человеческого фактора. Нацеленное на человека, на личность управление

обеспечивает свободное развитие каждого работника, удовлетворение его

личных интересов, замыслов, чаяний, раскрывает инициативу, творческие

способности каждого члена коллектива. Такой менеджмент именуется

нравственным, поскольку базируется на нравственных основах, на совокупности

интересов, ориентирован на развитие человеческих отношений, в фундаменте

которых заложены культура, свобода и инициатива.

В каждой компании формируется своя "философия" управления, отражающая

уровень управленческой этики и культуры. Если сегодня в центре внимания

менеджмента находится человек, его личное достоинство, признание заслуг,

максимальное использование его потенциала, то такое управление — самое

современное, нравственное, этически корректное.

Управленческая этика

Слово, идущее от сердца, проникает в сердце.

Г. Низами

Особое значение имеет этика, соблюдение этических норм в отношениях

руководителей и их подчиненных. Роскошь делового общения не менее важна,

чем "роскошь человеческого общения", вообще столь блистательно воспетая

Антуаном де Сент-Экзюпери. Нравственное и моральное здоровье любого

трудового коллектива, как правило, обеспечиваются этическими канонами

менеджмента.

Управленческая этика – совокупность правил и форм делового общения с

людьми, позволяющая выразить им уважение, способствующая установлению между

руководителем и подчиненными атмосферы взаимопонимания, доброго отношения

друг к другу.

В последнее время в России проблемам служебной и административной этики,

принципам и нормам нравственного поведения лиц, участвующих в управлении,

уделяется особое внимание. Выделился такой вид профессиональной этики, как

управленческая этика. Как известно, суть управленческой деятельности —

цепочка постоянно принимаемых ответственных решений, которые должны быть

нравственно обоснованными и исключать любые моральные потери. Осознание

всего значения нравственной ценности бизнеса становится достоянием все

большего числа менеджеров и коммерсантов. Скажем, в России уже давно

поняли, что надо производить то, что покупают; производство призвано

предвосхищать то, что хочет потребитель. Значит, на переднем плане

обозначено не господство частного интереса, а приоритетное признание

интересов людей, утверждение их потребительских вкусов, ценностных

ориентации.

Этика менеджмента в последнее время начинает претерпевать существенные

метаморфозы. Это связано с серьезной переоценкой ценностей, с осознанием

того, что проблемы настоящего и будущего нельзя решать с помощью рецептов

прошлого. В настоящее время уходят в тень такие общепризнанные ценности,

как послушание, иерархия, дисциплина, карьера, власть, централизация и

другие. На самый передний план приходят такие ценности как самоопределение,

коллектив, участие, ориентация на потребности, личность и ее раскрытие,

творчество, инновации, способность к компромиссам, децентрализация.

Изменение ценностных ориентиров привнесло радикальные изменения в этику

бизнеса, в теорию и практику менеджмента. Значение этики, строжайшего

соблюдения этических норм и представлений резко возросло. Этические правила

играют в условиях современной России особую роль, причем не только при

общении людей в рамках бизнеса, но особенно во взаимоотношениях в трудовых

коллективах, прежде всего в контактах между собой руководителей, а также в

рабочих и неформальных взаимоотношениях руководителей с подчиненными им

сотрудниками. Во многом это связано с особенностями состояния сегодняшней

отечественной экономики.

В обстановке неопределенности (когда неизвестно, что можно и что нельзя)

предпринимателю функционировать очень сложно, намного труднее, чем в

условиях обычного рыночного хозяйства. Многие хозяйственные действия могут

быть признаны незаконными, что резко увеличивает степень риска. Парадокс

сегодняшней жизни заключается в том, что практически невозможно реально

планировать, реализовывать оптимальные и конкретные управленческие решения,

которые естественны в условиях открытого рынка, но могут не понравиться

любому чиновнику на уровне района или региона, не говоря уже о более

высоких инстанциях.

Именно в этих сложнейших условиях использование колоссального потенциала

менеджмента – науки о наиболее рациональной организации и управлении

трудовым коллективом – играет особую роль. Управление деятельностью людей

требует исключительно высокого искусства, широкого арсенала используемых

приемов и методов, управленческих и предпринимательских навыков. С

внедрением менеджмента как науки ныне связываются огромные экономические

достижения, революционные технические и технологические изменения,

совершенно новые подходы к человеку труда, развитие творческой

индивидуальности и многое другое.

Этика деловых контактов

Целый ряд проведенных в России и за рубежом исследований показал, что

для результативности бизнеса первостепенное значение имеет безупречное с

точки зрения этики и культуры проведение деловых контактов,

взаимоотношений. Особенно много на этом теряют российские предприниматели,

менеджеры. Менеджер фирмы — человек, представляющий ее в деловых связях с

любыми рыночными контрагентами. От его умения, способности осуществить

бизнес — деликатно, строго соблюдая общепринятые нормы и правила, от

характера его поведения в значительной мере зависит результат хозяйственных

взаимоотношений с партнерами, а, следовательно, и финансовое благосостояние

компании. Как показала практика, для российских менеджеров особое значение

приобретает умение наиболее рационально вести любые деловые переговоры,

добиваясь намеченного с соблюдением всех установленных этических порядков и

в то же время производя на партнеров максимально благоприятное впечатление,

формируя тем самым имидж свой собственный и компании, представителем

которой он является. Можно сказать, что основным имиджмейкером менеджера

является он сам.

В деловых отношениях очень многое зависит от характера личных встреч,

бесед, переговоров, совещаний. Деловая этика является своеобразным

посредником, позволяющим быстрее найти оптимальное решение, сглаживая при

этом острые углы, с достоинством выходить из затруднительных ситуаций.

Искусству деловых контактов обучаются во всем мире. Многие российские

предприниматели никогда не обучались процессу ведения переговоров, не имеют

серьезного опыта участия в них.

Любые деловые встречи, переговоры носят оригинальный характер: каждый

раз иной предмет для обсуждения, новые условия и участники. Общее, что

отличает их от других видов рыночной деятельности — их предварительная

организация, соблюдение условий, принятых в деловом мире, во

взаимоотношениях участников делового общения.

Успех переговоров зависит от того, насколько тщательно они будут

подготовлены. От этого же зависит не только конечный результат, но и сам

процесс: длительный, конфликтный, или быстрый и без особых помех.

Российские бизнесмены считают ненужным специально готовиться к деловым

встречам и переговорам, рассчитывая на свой опыт и интуицию. Однако это

совершенно неоправданно. Подготовка к переговорам включает в себя решение

организационных вопросов и проработку самого процесса переговоров.