Уважаемые студенты группы ПМ-21!

1. Изучите презентацию, заокнспектируйте «Шесть заповеденй делового этикета (Джей Янгер»)
2. Изучетие лекцию по теме «Трудовая этика: взаимоотношения в коллективе, типовые положенимя.
3. Выполните письменно задание.
4. Посмотрите видео: - Деловой этикет: что приемлемо, а что нет?

<https://www.youtube.com/watch?v=w8rC4DZhm24>

**Трудовая этика:**

**взаимоотношения в коллективе, типовые положения**

[1. Трудовые отношения и трудовая этика. Этические правила.](#трудовыеотношения)

[2. Этические уровни.](#этичекиеуровни)

[3. Основные нормы трудовой этики.](#основныенормы)

[4. Взаимоотношения сотрудников.](#взсотрудиков)

[5. Требования к руководителю.](#руководитель)

[6. Требования к подчиненному.](#подчиненный)

[7. Гендерные аспекты.](#гендерные)

[Задания для письменного выполнения.](#задания)

**Трудовые отношения и трудовая этика. Этические правила.**

**Трудовые отношения** - это особая сфера общественных отношений. На них распространяются не только об­щепринятые, но также специфические этические нормы. Трудовая этика регулирует отношения не только внутри организации, но также взаимодействие с внешней средой.

Трудовая этика это совокупность моральных норм, которые определяют отношение человека к своему профессиональному долгу, а также нравственные отношения людей в трудовой сфере.

Трудовая этика включает в себя такие основные составляющие:

* **Ценности** - обобщенные оценки жизненных принципов, которые пользуются постоянной привлекательностью для подавляющего большинства людей.
* **Права** - определенное пространство для действий личности. Обязанности - ограничение пространства для действий личности.
* **Моральные нормы** - нравственные требование, присущие определенной социальной группе. Взаимоотношения - установленные связи между людьми.

Современная трудовая этика ориентирует человека на **максимально возможный результат в рабо­те, на максимальный доход**, превышающий потребление, а предпринимателя - на максимальную при­быль в рамках законов.

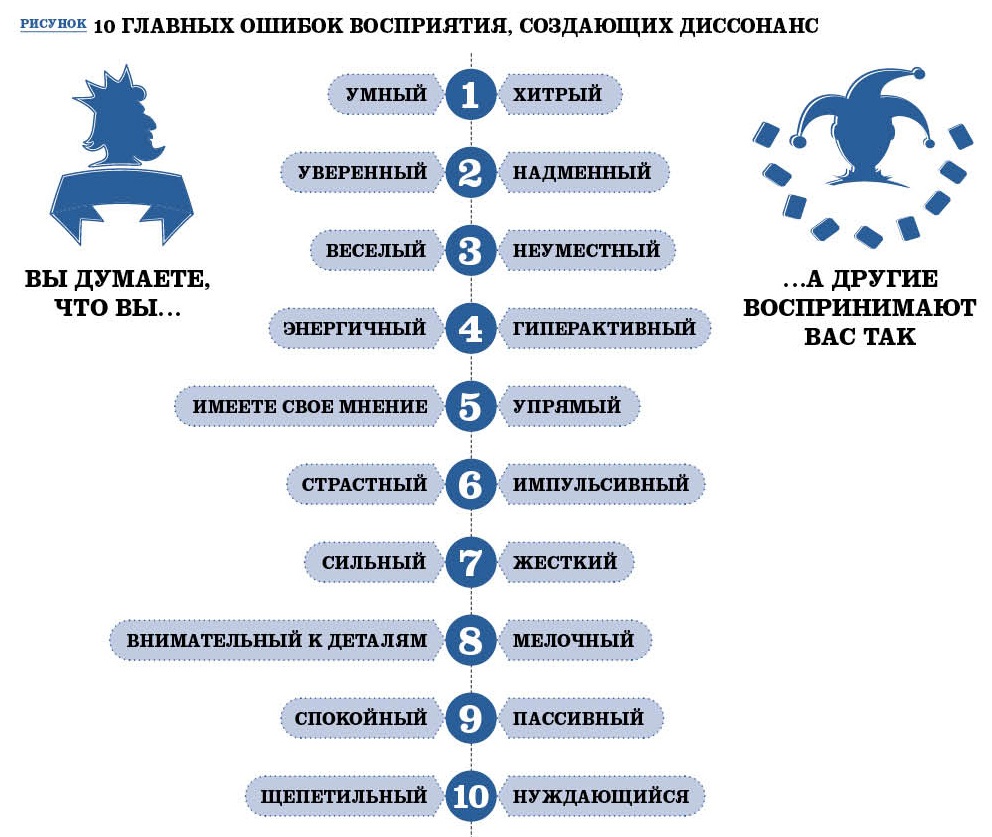
Существуют некоторые этические правила, управляющие поведением людей. Это те правила, со­гласно которым мы живем.

1. Опыт показывает, что в России больше всего ценятся такие этические правила, как честность и надежность. Подобные требования предъявляют к коллегам, партнерам не из-за стремления "иметь со всеми хорошие отношения". Это проявление установки на стабильность и поддержание с партне­ром долгосрочных, а не сиюминутных отношений. Демонстрируя честность и надежность партнеру, дают понять, что он получает определенные гарантии эффективности взаимодействия именно с дан­ной организацией. Быть честным выгодно и с социальной, и с финансовой точек зрения!
2. Необходимость держать обещания. Большинство людей хотели бы иметь определенные гарантии того, что другие будут выполнять данные им обещания. Без простой договоренности о выполнении обещаний социальное взаимодействие будет нарушено, и деловые отношения будут невозможны.
3. Взаимопомощь. Мораль и моральные кодексы регулируют поведение социальных групп, состоя­щих из людей, преследующих как собственные, так и групповые интересы. Каждый человек, входя­щий в ту или иную социальную группу, рассчитывает, что сможет получить помощь от других членов группы, когда она ему потребуется.
4. Уважение к личности. Уважение к личности предполагает, что другие люди рассматриваются как нечто самоценное, а не только как средство для достижения собственных целей. За этим стоит серь­езное. уважительное, ответственное отношение к людям и рассмотрение их интересов и желаний как законных.
5. Уважение к собственности. Уважение к собственности включает в себя уважение, как к имуще­ственной. так и к интеллектуальной собственности.
6. Соблюдение этических правил так же должно выражаться, в честном отношении к своим обязан­ностям, в строгой дисциплинированности**,** а также, вежливости и тактичности по отношению друг к другу.
7. Весьма важно придерживаться правил служебной субординации, основанных на обязательном подчинении младших старшим, правилах служебной дисциплины и разграничения профессиональ­ных полномочий.

В наше время почти повсеместно отмечается стремление к упрощению многих условностей, пред­писывавшихся этическими нормами. Очень много из того, что было принято еще в начале или сере­дине нашего века, может сейчас показаться абсурдным. Тем не менее, основные этические качества, даже видоизменившись по форме, остаются жить. Ниже перечислены некоторые из них:

* непринужденность;
* деликатность;
* естественность;
* чувство меры;
* вежливость;
* тактичность;
* благожелательность по отношению к людям;
* взаимное уважение.

Эти качества можно назвать базовыми этическими нормами.



Этические уровни

Трудовая этика реализуется на нескольких уровнях. А именно:

1. **общественный -** взаимодействие организации с обществом в целом (включая потребителей и поставщиков);
2. **организационный –** взаимодействие внутри организации (между коллегами, между сотрудниками и руководством);
3. **индивидуальный** - моральные аспекты взаимодействия между конкретными лицами в рамках организации.



**Основные нормы трудовой этики**

Основные нормы трудовой этики можно сформулировать следующим образом:

1. Необходимо выполнять обещания, данные коллективу (или коллективом).
2. Необходимо отбросить мысль о том, чтобы причинить вред кому-то в организации.
3. Необходимо помогать друг другу как в рабочих вопросах, так и в личных делах.
4. Необходимо уважать личность каждого работника, независимо от его позиции в организаци­онной иерархии.
5. Необходимо неукоснительно следовать нормам трудовой дисциплины.
6. Стоит исключать любые действия, которые противоречат интересам рабочего коллектива и ор­ганизации в целом.
7. Важно проявлять корректность и внимательность по отношению к коллегам.
8. Стоит воздерживаться от публичных оценок личностных и профессиональных качеств коллег.
9. Важно, чтобы более опытные сотрудники делились своими знаниями с другими членами кол­лектива.
10. Важно осознавать ответственность не только за собственную работу, но и за результаты дея­тельности всего коллектива.
11. Стоит подвергать осуждению поступки, которые резко противоречат нормам этики и морали.

**Взаимоотношение сотрудников**

Взаимоотношение коллег между собой тоже должно строиться по принципу «относитесь так, как бы хотели, чтобы относились к вам». Поэтому если вы не знаете, как себя повести в той или иной ситуации, следует поставить себя на место коллеги.

У коллег должны быть дружеские отношения между собой, потому что только в такой атмосфере работа выполняется быстрее и приятнее. Выделим основные принципы этики взаимоотношений между коллегами.

* Вы не должны требовать к себе особенного отношения со стороны коллег.
* Относитесь к коллегам с уважением.
* Рассматривайте коллегу как личность, а не как средство для достижения ваших целей.
* Сотрудники должны четко знать свои обязательности, разделяя при этом права и ответственность.
* Если на одной предприятии существует несколько отделов, то сотрудники одного из них должны отвечать только за свой отдел и не должны перекладывать ответственность на других.
* Старайтесь относиться непредвзято к другим сотрудникам.
* Вы должны называть коллег по имени как можно чаще.
* Относитесь к коллегам доброжелательно, старайтесь почаще улыбаться.
* Вы никогда не должна обещать то, что не можете выполнить.
* Не смешивайте работу и личные отношения. Поэтому не стоит лезть в душу своим коллегам, а на работе обсуждайте только рабочие проблемы.
* Старайтесь вести себя тихо и спокойно. Не стоит быть слишком громким или вести себя вульгарно. Это не только отвлекает от работы ваших коллег, но создает вам нехорошую репутацию.
* Женщинам не стоит забывать, что следует надевать строгую одежду и носить скромную прическу. Мужчины должны относиться к женщинам-коллегам не только по законам делового этикета, но и по правилам отношений между женщинами и мужчиной. Это значит, что мужчины должны открывать перед женщиной дверь, пропускать ее вперед.

**Требования к руководителю**

Несмотря на то, что ответственность за соблюдение трудовой этики и морали лежит на всем трудо­вом коллективе, основное внимание приковано именно к руководителю. Именно он подает пример сотрудникам. Вот каким требованиям он должен соответствовать (касательно рассматриваемой тема­тики):

* знание основных положений этики взаимоотношений в трудовом коллективе, а также облада­ние навыками применения данных сведений на практике;
* навыки ведения деловой беседы как с равнозначными руководителями, так и с сотрудниками более низкого звена;
* навыки критического разбора поведения подчиненных, а также принятие мер, соответствую­щих сделанным выводам; умение сочетать деловую активность с отдыхом.

Для руководителя трудового коллектива этика является методом эффективного воздействия на подчиненных. Чтобы поддерживать здоровую атмосферу и дисциплину, стоит руководствоваться та­кими правилами:

1. Руководитель должен относится ко всем сотрудникам ровно и беспристрастно, вне зависимости от симпатий или антипатий.
2. Связывайте поощрение и вознаграждение с деятельностью, которая приводит к повышению эффективности работы организации. Вознаграждайте по заслугам. За большие заслуги - боль­шая награда.
3. Публично поощряйте тех людей, которые демонстрируют высокие показатели в работе и при­держиваются этических норм.
4. Хвалите сотрудников. Не только зарплата движет людьми.
5. Организуйте работу так. чтобы каждый сотрудник ощутил на себе результаты улучшения ре­зультатов деятельности организации.
6. Поощряйте участие сотрудников в управленческой деятельности.
7. Обращайте внимание на трудности, с которыми сталкиваются работники среднего и низшего звена в вашей организации.
8. Не допускайте ситуаций, в которых интересы организации противоречат интересам ее сотруд­ников.
9. Если вы дошли до критики – не переходите на личности. Критике должны подвергаться только действия сотрудника.
10. Для сохранения авторитета и уважения со стороны подчиненных вы должны дать понять, что владеете ситуацией.
11. Не создавайте привилегии для отдельных сотрудников, чтобы не создавать напряженности в рабочем коллективе.
12. К обсуждению проблемы привлекайте все заинтересованные стороны, давайте высказаться всем, но последнее слово оставляйте за собой.
13. Если Вы объявили о своем решении, не изменяйте его: метания подрывают авторитет.
14. Другое правило – это использование ненормативной лексики в присутствии подчиненных. К сожалению, не все обладают хорошим воспитанием. Применение крепких выражений некоторыми расценивается, как приобретение авторитета. Спешим разуверить – это не так. Человек, позволяющий себе говорить матерные слова не достоин никакого уважения. Это относится в одинаковой мере к начальствующему составу и к исполняющим обязанности сотрудникам.

**Требования к подчиненному**

Не стоит недооценивать роли рядовых сотрудников в формировании здорового морального климата на предприятии. Если руководитель - это фундамент, то подчиненные - это "кирпичики", из которых состоит мощная организация. В морально-этическом плане к ним выдвигаются такие требования:

1. Не создавать начальнику лишних проблем. Если решение вопроса находится в ваших силах и в рамках вашей компетенции, не стоит лишний раз отвлекать вышестоящего.
2. Не отвлекайте начальника в напряженные моменты. Отложите свой вопрос до того момента, когда руководитель будет свободен и в хорошем расположении духа.
3. Заметив неправоту руководителя, донесите это до него в уважительной деликатной форме. Ес­ли руководитель не прав в постановке задачи, для того чтобы вразумить его используйте так­тичные замечания, типа «а что если...?»
4. Ведите диалог с начальством в вежливом и уважительном тоне, но не заискивайте перед ним.
5. Если вы не успеваете выполнить порученную работу в срок, заблаговременно уведомьте об этом начальника.
6. Не общайтесь с высшим руководством, минуя своего непосредственного начальника.
7. При получении задачи старайтесь сразу получить разъяснения по поводу сроков, прав, ответ­ственности. конечного результата. Это значительно повысит ваш авторитет в глазах руководи­теля.
8. Не давайте обещаний, которые вы не в силах выполнить. Не преувеличивайте свои возмож­ности, в тесном коллективе это выяснится очень быстро.

**Гендерные аспекты**

В последнее время все больше внимания уделяется гендерным аспектам трудовой этики. В кол­лективах, где трудятся и мужчины, и женщины, устанавливаются такие правила:

* в рабочих спорах никогда не затрагивайте разницу между полами;
* не позволяйте себе фривольностей в общении: в рабочее время характер отношений должен быть исключительно официальным;
* не интерпретируйте дружелюбное отношение как флирт;
* общайтесь на равных;
* не разглашайте личные отношения с коллегой, если таковые имеются.

Соблюдение правил трудовой этики - это залог успешного функционирования организации. Ведь эффективная работа коллектива невозможна без конструктивных человеческих отношений. Под этикой труда можно понимать практическую реализацию общепринятых норм, определяющих пове­дение людей в процессе работы. Ответственность за соблюдение правил лежит как на руководителе, так и на каждом сотруднике организации.

**Задания для письменного выполнения**

**1. Что подразумевается под предметом этики**?

а. культура;  
б. мораль;  
в. прекрасное;  
г. социальные отношения.

**2. «Каждый день думай о том, что мог бы равнодушно распрощаться с жизнью», считал**:

а. Гегель;

б. Кант;

в. Маркс;

г. Сенека.

**3. «Ничто не обходится так дешево и не ценится так дорого, как вежливость», – сказал:**

а. Аристотель;

б. Д. Карнеги;

в. Авиценна;

г. Сервантес.

**4.  Выделите принцип, на котором не может быть основано деловое общение**:

а. доброжелательность;

б. порядочность;

в. тактичность;

г. уважительность;

д. эгоизм.

**5. Чувство меры, лежащее в основе умения вести себя деликатно, наиболее подходящим образом по отношению к кому-либо – это:**

а. имидж;

б. репутация;

в. такт.

**6.** **Что должно лежать в основе служебных контактов?**

а. взаимный интерес;

б. интересы дела;

в. личная выгода;

г. собственные амбиции;

д. социальные и политические проблемы.

**7. Имя и отчество подчиненных руководителю желательно помнить:**

а. только у пожилых сотрудников;

б. не целесообразно помнить;

в. желательно помнить только у «передовых» сотрудников;

г. желательно помнить.

**8. Уважение – это:**

а. настроение;

б. чувство;

в. дисциплина поведения, умение считаться со значимостью других;

г. настроение и чувство.

**9. Бескорыстие, готовность пожертвовать своими интересами в пользу другого человека называется:**

а. аскетизм;

б. альтруизм;

в. совесть;

г. гуманизм.

**10.Внешнее проявление внутренней культуры человека:**

а. вежливость;

б. скромность;

в. доброта;

г. лицемерие.

**11. Что имел в виду  американский философ и писатель Г. Торо, говоря: «… - единственное одеяние, которое никогда не ветшает»?**

а. миловидность;

б. синтетика;

в. доброта;

г. образованность.

**12. Сформировавшийся образ делового человека (организации), в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие воздействие на других - это…**

а. внешность;

б. имидж;

в. портрет;

г. личность.

**13. Имидж в переводе с английского языка означает:**

а. впечатление;

б. образ;

в. оценка.

**14. В деловой сфере социально одобряется … стиль костюма:**

а.  спортивный;

б. бытовой;

в. деловой;

г. авангардный.

**15. Набор требований к одежде и одно из внешних проявлений корпоративной культуры организации - это...**

а. культура костюма;

б. дресс-код;

в. униформа;

г.  этический кодекс.

**16. Продолжите слова Пьера Кардена: "Хорошо одетым можно назвать человека, который …".**

а. одет в деловом стиле;

б. одет со вкусом;

в. обладает чувством вкуса;

г. считается с собой и другими людьми.

**17. Деловая одежда в первую очередь должна быть:**

а. строгой и элегантной;

б. дорогой и модной;

в. яркой и стильной.

**18. В одном наряде рекомендуется сочетать не более … цветов:**

а. трёх;

б. четырёх;

в. двух.

**19. Вербальным элементом имиджа является:**

а. речь;

б. одежда;

в. почерк.

**20. Дресс-код – это:**

а. форма одежды, требуемая во время посещений определенных мероприятий, заведений и организаций;

б. иностранная забава;

в. правила поведения людей в обществе, поддерживающие представления данного общества о подобающем.

**21. Автор высказывания «Имидж –это большие деньги, имидж- это больше, чем деньги».**

а. Э Гоффман;

б. В.М. Шепель;

в. А.Ю. Панасюк;

г. К. Болдуинг.

**22. На вашей работе прежнего руководителя-мужчину сменяет женщина. Ваш коллега говорит, что недоволен этим, несмотря на невероятные успехи в ее карьере и ее опыт, который гораздо больше, чем у вашего прежнего директора. По мнению вашего коллеги, женщина не может быть руководителем. Какие из социальных стереотипов имеют место в данном случае?**

а. возрастные стереотипы;

б. гендерные стереотипы;

г. социальные стереотипы;

д. этнические стереотипы.

**23. Дайте определение термину «имидж»:**

а. это жесты, движения, положение тела в пространстве;

б. это мнение о человеке, сформированное аудиторией на основе оценки его речи;

в. образ конкретного объекта, существующий в массовом сознании.

**Ответить на вопросы. (устно)**

**Обоснуйте свою точку зрения.**

1. Что ждет человека, который противопоставляет свои моральные убеждения нормам, сложившимся в трудовом коллективе?
2. К каким последствиям может в коллективе привести поведение человека, который в ситуациях морального выбора всегда занимает точку зрения большинства, даже если эта точка зрения расходится с его личными убеждениями?
3. Существует мнение, что в процессе взаимодействия собеседники должны видеть в вас только делового партнера, пол при этом не имеет значения. «деловое общение бесполо, поэтому не должно возникать никаких гендерных проблем»- таков вывод, ставший моральной нормой во многих фирмах. Как вы относитесь к такому суждению? Соотносится ли оно с требованиями профессиональной этики и этикета?