

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

"Алтайский государственный университет"

Филиал АлтГУ в г. Бийске

ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ЭТИКА

2021

Содержание

Введение	6
Тема 1. Этика как философская наука	7
1.1. Природа и сущность этики	7
1.2. Структура, функции и принципы морали	9
1.3. Основные этические направления	12
<i>Контрольные вопросы</i>	14
<i>Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии</i>	15
<i>Практическое задание</i>	15
Тема 2. Профессиональная этика как инструмент взаимоотношений и взаимодействия в области экономики	17
2.1. Понятие и сущность профессиональной этики	17
2.2. Виды профессиональной этики	19
2.3. Нормы и принципы профессиональной этики	20
2.4. Кодекс профессиональной этики	24
<i>Контрольные вопросы</i>	26
<i>Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии</i>	27
<i>Практическое задание</i>	27
<i>Тест для самооценки</i>	28
Тема 3. Этика управления как специфическая отрасль профессиональной этики	30
3.1. Этика управления как наука	30
3.2. Руководитель и его место в нравственной жизни коллектива	33
3.3. Структура деловых отношений и механизмы их нравственной регуляции	36
<i>Контрольные вопросы</i>	39
<i>Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии</i>	39
<i>Практическое задание</i>	40

<i>Тест для самооценки № 1</i>	41
<i>Тест для самооценки № 2</i>	42
Тема 4. Основные элементы делового этикета	45
4.1. Основные понятия этикета	45
4.2. Требования и принципы делового этикета	46
4.3. Составляющие делового этикета: внешний вид, одежда, манеры, правила поведения	47
4.4. Речевой этикет	52
<i>Контрольные вопросы</i>	57
<i>Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии</i>	57
<i>Практическое задание</i>	57
<i>Тест для самооценки № 1</i>	59
<i>Тест для самооценки № 2</i>	60
Итоговый тест	62
Список использованных источников	68
Глоссарий	70
Приложения	78

Введение

Профессиональная этика представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации. Профессиональная этика должна быть неотъемлемой составной частью подготовки каждого специалиста.

Дисциплина «Профессиональная этика и служебный этикет» в настоящее время обладает большой практической значимостью, и ее изучение, безусловно, является актуальным.

Целью учебно-практического пособия «Профессиональная этика и служебный этикет» является формирование системы знаний об истории развития профессиональной этики, ее основных категориях; осознанного отношения к гражданскому и служебному долгу; представления об установке этических норм в сфере экономической безопасности.

Задачами являются: изучение основных норм и требований профессиональной этики и служебного этикета; выработка умения создавать должный морально-психологический климат в коллективе; развить умение использовать профессионально-этические знания в решении служебных задач.

Материал в пособие излагается доступно, тем самым позволяя обучающимся усвоить основные положения курса «Профессиональная этика и служебный этикет». В помощь студенту предлагаются вопросы для самостоятельного изучения и дискуссий, тесты для самооценки, глоссарий.

В конце каждой темы даются вопросы, отвечая на которые, можно проверить, насколько успешно обучающийся усвоил пройденную тему. А также включены практические задания и тест для итогового контроля знаний студентов, что будет способствовать более полному усвоению теоретического материала, развивать навыки практического применения полученных знаний и самостоятельность мышления.

Настоящее пособие дает возможность использовать его и как в качестве базового, так и для самостоятельной работы студентов заочной, ускоренной форм обучения при изучении дисциплины «Профессиональная этика и служебный этикет».

В учебно-практическом пособии был использован материал существующих учебных пособий, учтен опыт предшественников в данной области и предпринята попытка освещения рассматриваемых вопросов в контексте современной эпохи.

Тема 1. Этика как философская наука

1.1. Природа и сущность этики

Этика – философское учение, предметом которого является мораль (нравственность), а центральной проблемой – добро и зло. Этика изучает генезис, сущность, специфику морали; раскрывает ее место и роль в жизни общества, выявляет механизмы нравственного регулирования человеческой жизнедеятельности, критерии нравственного прогресса [11]. Она рассматривает структуру нравственного сознания общества и личности, анализирует содержание и смысл таких категорий как добро и зло, свобода и ответственность, долг и совесть, честь и достоинство, счастье и смысл жизни. Тем самым этика становится основой создания оптимальной модели гуманных и справедливых отношений, обеспечивающих высокое качество общения между людьми и ориентиром для выработки каждым человеком собственной стратегии и тактики «правильной жизни».

Термин «этика» происходит от древнегреческого слова «ethos» («этос»). Первоначально под «этосом» понималось привычное место совместного проживания, дом, человеческое жилище, звериное логово, птичье гнездо. В последующем оно стало обозначать обычай, нрав, характер. Отталкиваясь от слова «этос» в значении характера, Аристотель образовал прилагательное «этический» для того, чтобы обозначить особый класс человеческих качеств, названных им этическими добродетелями [22].

Этические добродетели являются свойствами характера, темперамента человека, их также называют душевными качествами. Для обозначения совокупности этических добродетелей как особой предметной области знания и для выделения самого этого знания как особой науки, Аристотель ввел термин «этика». После чего этику стали рассматривать как «практическую философию», которая призвана ответить на вопрос: «Что мы должны делать?».

Слова «нравственность», «мораль», «этика» близки по смыслу. Но возникли они в трех разных языках.

Для точного перевода аристотелевского понятия этического с греческого языка на латинский Цицерон сконструировал термин «moralis» (моральный). Он образовал его от слова «mos» – латинского аналога греческого «этос», означавшего характер, темперамент, моду, покррой одежды, обычай. Цицерон, в частности, говорил о моральной философии, понимая под ней ту же область знания, которую Аристотель называл этикой. В IV веке н. э. в латинском языке появляется термин «moralitas» (мораль), являющийся прямым аналогом греческого термина «этика».

Оба этих слова, одно греческого, другое латинского происхождения, входят в новоевропейские языки. Наряду с ними в ряде языков возникают свои собственные слова, обозначающие ту же самую реальность, которая обобщается в терминах «этика» и «мораль». Например, «нравственность» –

русское слово, происходящее от корня «нрав». Оно впервые попало в словарь русского языка в XVIII в. и стало употребляться наряду со словами «этика» и «мораль» как их синоним [11].

В первоначальном значении «этика», «мораль», «нравственность» – разные слова, но один термин. Со временем ситуация меняется. В процессе развития культуры, в частности, по мере выявления своеобразия этики как области знания за разными словами начинает закрепляться разный смысл: под этикой главным образом подразумевается соответствующая ветвь знания, наука, а под моралью (нравственностью) – изучаемый ею предмет.

Существуют также различные попытки разведения понятий морали и нравственности. Согласно наиболее распространенной из них, восходящей к Гегелю, под моралью понимается субъективный аспект соответствующих поступков (на уровне сознания), а под нравственностью – сами поступки в их объективно развернутой полноте: мораль – то, какими видятся поступки индивиду в его субъективных оценках, умыслах, переживаниях вины, а нравственность – то, какими на самом деле являются поступки человека в реальном опыте жизни семьи, народа, государства [8]. Таким образом, если подходить к значению понятий «мораль» и «нравственность» с научной позиции, под моралью следует понимать субъективные оценки индивидами своей деятельности; нормы поведения людей. Нравственность выступает как объективные оценки поступков людей; высшие ценности.

В целом попытки закрепить за словами «этика», «мораль», «нравственность» различный содержательный смысл и соответственно придать им различный понятийно-терминологический статус не вышли за рамки академических опытов. В общекультурной лексике все три слова продолжают употребляться как взаимозаменяемые. Так, иногда этику как область знания называют моральной (нравственной) философией, а для обозначения определенных моральных (нравственных) феноменов используют термин этика (профессиональная этика, этика бизнеса).

«Этика» – наука, область знания, а «мораль» или «нравственность» изучаются этикой, это ее предмет.

Этика как наука исследует, что в жизни и в мире обладает для человека ценностью, ибо этическое поведение состоит в осуществлении этических ценностей. Этика способствует пробуждению оценивающего сознания. Этические ценности, значение которых раскрывается через воспитание, этическое чувство, образуют систему, базис которой образуют бессознательно осуществляемые жизненные ценности (воля к жизни, потребность в пище, половая потребность и т. д.), а на вершине располагаются высшие ценности.

1.2. Структура, функции и принципы морали

Мораль является одним из способов нормативного регулирования поведения человека, особой формой общественного сознания и видом общественных отношений.

Мораль – это система принципов, норм, определяющих характер между людьми в соответствии с принятыми в данном обществе понятиями о добре и зле, справедливом и несправедливом, достойном и недостойном.

Структура морали, нравственности многоплановая. Охватить ее одновременно невозможно, не соблюдая биологический, психологический, социологический, нормативный, личностный, философский подходы.

В структуре этики выделяются две части:

- теоретическая, которая описывает и объясняет мораль;
- прикладная, которая учит морали, т.е. прививает определенные моральные представления и принципы.

Следовательно, исходя из структуры этики, правомерно выделить следующие блоки:

- 1) история морали и этических учений;
- 2) теория морали: структура и функции;
- 3) нормативная этика и высшие моральные ценности;
- 4) прикладная этика;
- 5) этикет.

История морали и этических учений описывает процесс развития этических учений, а также эволюцию морали с древности до наших дней.

Теория морали представляет собой учение о сущности морали, ее основных принципах и категориях, структуре, функциях и закономерностях; объясняет эволюцию и механизм действия морали.

Нормативная этика дает обоснование моральных принципов и норм, которые базируются на высших моральных ценностях, и предписывают определенные правила поведения во взаимоотношениях людей, помогая человеку выработать стратегию и тактику «правильной жизни».

Прикладная этика – это совокупность принципов, норм и правил, выполняющих практическую функцию регуляции поведения людей в конкретных ситуациях и в определенных сферах их жизнедеятельности. Прикладная этика представляет собой современную модификацию традиционной роли этики – быть «практической философией».

В прикладную этику входят:

- экологическая этика, рассматривающая нормы поведения человека как части экосистемы;
- профессиональная этика, отражающая специализированные формы деятельности людей (воинская этика, политическая этика, медицинская этика, педагогическая этика, этика сервиса, этика бизнеса, этика делового общения и деловая этика, этика цензуры и др.);

- этика делового общения, выступающая как в роли самостоятельной профессиональной этики (для менеджеров и предпринимателей), так и в качестве составляющего компонента этики других профессий;

- этика гражданственности, разрабатывающая нормы поведения человека как гражданина по отношению к обществу;

- этика межличностного общения, изучающая систему норм, принципов и правил общения, а также технологии их выполнения, выработанных человеческим сообществом с целью оптимизации и эффективности коммуникативного воздействия;

- ситуативная этика, вырабатывающая практические рекомендации применительно к конкретным ситуациям и сферам человеческой деятельности: публичным и интимным.

В прикладной этике рассматривается и этикет – как свод правил общения и поведения людей [1].

Практически все виды прикладной этики взаимосвязаны, взаимозависимы, и часто трудно определить, какой вид этики является в конкретном случае доминирующим.

Сущность морали раскрывается во взаимодействии ее следующих функций.

1. Гносеологическая (познавательная) функция морали находит свое проявление в том, что мораль отражает взаимоотношения людей, проявляемые в их непосредственном общении. Это отражение воплощается в моральных чувствах, нормах, принципах, взглядах, оценках. Индивид, оценивая поступки свои и других, получает неизбежно известное представление о внутреннем мире как своем собственном, так и других людей.

2. Ценностно-ориентирующая функция морали выражается в том, что всякая система моральных норм, принципов и идеалов представляет собой совокупность ценностей, которые служат ориентиром деятельности общества и личности. Человек, усваивая систему ценностей, выработанную обществом, формирует свои взгляды и убеждения, которые и служат для него средствами ориентации.

3. Регулятивная функция морали состоит в том, что мораль регулирует и направляет в определенное русло отношения между людьми.

Непосредственным внутренним регулятором поведения являются чувства (чувство долга, совести и т. д.), внешним – нормы. Мораль выступает регулятором общественных отношений, субъектами которых являются как отдельные индивиды, так и общество в целом.

4. Воспитательная функция – одна из важнейших функций морали и состоит в том, что мораль концентрирует в себе нравственный опыт человечества и передает его содержание другим поколениям.

5. Оценочная функция морали состоит в следующем:

- оценка производится через базовые понятия морального сознания: добро и зло, справедливость, долг, совесть; в моральном сознании сущее

сопоставляется с должным; моральные оценки носят универсальный характер, распространяясь на все действия человека;

- моральная оценка опирается на моральные убеждения индивида и авторитет общественного мнения.

6. **Мировоззренческая функция.** Мораль должна обосновать, оправдать нормы, указать, во имя чего они должны выполняться, неминуемо выводя индивида на постановку смысложизненных вопросов. Решение же этих вопросов невозможно без какого-то представления о мире в целом. Для того чтобы составить представление о мире, недостаточно одних лишь выводов науки, так как научная картина мира и мировоззрение – это совсем не одно и то же. Мировоззрение, кроме знания, включает в себя сложную гамму чувств. Мировоззрение в моральном сознании формируется через призму специфических понятий (добро, зло). Решение вопроса о смысле жизни и счастье, понимании добра и зла во многом зависит от характера представлений о мире.

7. **Прогностическая функция.** Мораль устремлена в будущее, старается ухватить контуры будущих общественных отношений, прообразы человека будущего. В моральных правилах отражается желаемое бытие.

8. **Идеологическая функция.** Мораль является важной основой общественной жизни, ее реальным смыслом. Она охватывает все виды человеческого бытия, выступая своеобразным вектором сознательной жизни [3].

Моральные принципы – это моральные нормы более частного или конкретного характера. Принципы морали в разные времена в разных сообществах были разными, соответственно разным было и понимание добра и зла.

Гуманизм – принцип мировоззрения, в основе которого лежит убеждение в безграничности возможностей человека и его способности к совершенствованию, требование и защиты достоинства личности идея о праве человека на счастье и о том, что удовлетворение его потребностей и интересов должно быть конечной целью общества. В основе принципа гуманизма лежит зафиксированная еще с древних времен идея уважительного отношения к другому человеку. Она выражается в золотом правиле нравственности «Поступай по отношению к другому так же, как ты хотел бы, чтобы поступали по отношению к тебе».

Милосердие – сострадательная и деятельная любовь, выражающаяся в готовности помогать каждому нуждающемуся и распространяющаяся на всех людей.

Равенство в морали – отношение между людьми, в рамках которого они имеют одинаковые права на развитие творческих способностей, на счастье, уважение своего личного достоинства. Выражением принципа равенства в морали является золотое правило – при оценке поступков других людей человек должен исходить из тех же оснований, что и при оценке собственных.

Альтруизм (от лат. alter – другой) – моральный принцип, предписывающий сострадание к другим людям, бескорыстное служение им и готовность к самоотречению во имя их блага и счастья.

Справедливость – понятие морального сознания, выражающее не ту или иную ценность, благо, а их общее соотношение между собой и конкретное распределение между индивидами.

Благоразумие – качество характера, принцип действия, ориентирующий человека (группу) на достижение максимального собственного блага (счастья).

Миролюбие – принцип морали и политики, основывающийся на признании человеческой жизни высшей социально нравственной ценностью и утверждающий поддержание и укрепление мира как идеал отношений между народами и государствами. Миролюбие предполагает уважение личного и национального достоинства отдельных граждан и целых народов, государственного суверенитета, прав человека и народа на собственный выбор образа жизни.

Патриотизм (греч. pater – родина) – социально-политический и нравственный принцип, в обобщенной форме выражающий чувство любви к Родине, заботу о ее интересах и готовность к ее защите от врагов [13].

1.3. Основные этические направления

Существует традиция классифицировать этические учения на основе представлений тех или иных мыслителей о смысле человеческой жизни. В этом случае в истории этики выделяются следующие направления.

1. Гедонизм – этическое направление, приверженцы которого считают смыслом жизни ориентиром удовольствие, наслаждение. Соответственно страдание воспринимается как очевидное зло, которое человеку необходимо избегать.

2. Аскетизм, его цель – подавление чувственных влечений. Те или иные формы аскетизма характерны для религиозных учений, воспринимающих чувственную жизнь человека как неистинную, греховную. Ведь для религиозного сознания истинная жизнь – потусторонняя, человек должен в первую очередь думать о духовном совершенстве.

3. Эвдемонизм – этическое направление, согласно которому смысл жизни в естественном стремлении человека к счастью.

4. Ригоризм – направление, главный принцип которого – подчинение воли человека нравственному закону («человек живет не для радости, а для совести»). Мыслители-ригористы утверждают, что истинная нравственность никаким образом не связана с благополучием человека, с его эгоистическими интересами. Наоборот, она противоречит им, поэтому, как правило, праведный человек испытывает в жизни определенные проблемы, прежде всего, материальные.

5. Утилитаризм – этическое направление, в котором польза считается главной нравственной ценностью [7]. В основе утилитаризма лежит частный интерес. Для данного направления характерно стремление связывать нравственность с реальными интересами людей.

Этические учения можно также классифицировать на основе представлений мыслителей о природе нравственности. В данном случае исследователями выделяются следующие направления.

1. Идеализм – этическое направление предполагает божественное, сверхъестественное обоснование нравственности.

Принцип сверхъестественного обоснования возникновения нравственности имеет богатую традицию в истории этики. На первых этапах своего развития этика была настолько тесно связана с религией, что имело бы смысл говорить о своеобразном синтезе – религиозной этике.

2. Натурализм. Согласно этому направлению, нравственность выводится из некой естественной природы мира или человека. В этом смысле гедонизм, эвдемонизм и утилитаризм в большей части этических учений воспринимаются как натуралистические. Натурализм в этике объективно противостоит представлениям о сверхъестественном источнике нравственности, ведь для него значимы земные ценности и идеалы.

3. Социальный историзм. В этот класс этических учений входят теории, рассматривающие природу морали в сфере социальной деятельности, считающие, что нравственные нормы детерминированы деятельностью людей и зависят от уровня социально-экономического развития общества. В основу классификации этических учений может быть положен аспект по отношению морали к разуму, в связи с этим исследователями выделяются следующие направления.

1. Рационализм. Суть этического рационализма заключается в стремлении сблизить нравственность и разум, найти для них общее основание или даже отождествить их.

2. Иррационализм – это учение основано на представлении об отсутствии какой-либо связи между разумом и нравственностью, в результате чего ставится под сомнение существование этики как науки, самой возможности рационального осмысления морали. По мнению представителей этого направления, нравственная деятельность опирается не на разум, а на интуицию, веру, инстинкт и т.п. [16].

Кроме этого, существует классификация этических учений на основе представлений мыслителей о количестве источников морали.

1. Монизм исходит из представления о едином источнике нравственного. В идеалистических концепциях морали им может быть, например, Бог, в натуралистических – природа, в социально-исторических – общество. В большинстве своем монистические учения воспринимают такое первоначало как Благо, иногда оно этически нейтрально. Злом в этическом монизме является своеволие личности. Это может быть осознанное

игнорирование человеком природной или общественной необходимости, выраженной в законах, или же противодействие Божественной воле.

2. Дуализм предполагает два источника морали. Обычно одно из начал воспринимается как доброе, а другое – как злое. Человеку в данном случае необходимо сделать выбор.

3. Плюрализм подразумевает множество нравственных начал. Они могут быть представлены в виде бесконечного числа личностей (монадология, экзистенциализм) [11].

В нравственных воззрениях есть элементы постоянно воспроизводящиеся, а есть преходящие. Это обстоятельство используется при следующих методологических построениях.

1. Абсолютизм. В рамках абсолютистской этики содержание нравственных идей признается неизменным, вечным, не зависящим от конкретной ситуации или исторических условий. Сторонники этического абсолютизма могут трактовать нравственные законы, например, как законы вселенной (натуралистическая этика), априорные истины (автономная этика) или как божественные заповеди (религиозная этика).

2. Релятивизм. Этический релятивизм выражается в том, что нравственным понятиям придается относительный, изменчивый и условный характер. Нравственные суждения не имеют объективного содержания, а выражают лишь субъективные эмоциональные установки тех, кто их высказывает.

В этической мысли существуют разные представления о предмете этического знания. Наиболее значимые из них следующие.

1. Аксиология. К этому направлению в этике можно отнести мыслителей, сосредоточивших свое внимание на нравственных ценностях, их природе и происхождении. По их мнению, центральными являются проблемы идеала, добра и зла и т.п.

2. Деонтология. Философы этого направления сосредоточивают внимание на понятиях долга, и вообще должного: каким образом из представлений о должном складываются нравственные требования к человеку, каковы условия нравственной деятельности и т.п. [10].

Таким образом, перечисленные выше направления и принципы в истории и теории этики являются основными. С их помощью можно достаточно точно классифицировать этическое учение (определить существенные моменты, указать предшественников и последователей и т.д.).

Контрольные вопросы:

1. Дайте определение «этики».
2. Кто и когда впервые употребил слово «этика»?
3. Что исследует этика (объект и предмет этики, главные проблемы)?
4. Кого называют основателями этики?
5. Что такое «мораль» и «нравственность»?
6. Раскройте структуру морали.

7. Перечислите и раскройте основные функции морали.
8. Охарактеризуйте основные принципы морали.
9. Перечислите основные направления этической теории.

Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии:

1. Основные этапы развития этики.
2. Предпосылки исторического становления профессиональной этики.
3. Профессиональные кодексы в античности.
4. Развитие профессиональной морали в средние века.
5. Развитие профессиональной этики в Новое время.
6. Протестантская этика о профессиональном призвании.
7. Виды профессиональной этики.

Практическое задание:

1. Определите, какие из следующих этических категорий ориентированы на самооценку, а не на общественное мнение:

- честь;
- достоинство;
- совесть;
- моральная свобода;
- ответственность.

2. Прочитайте приведенный ниже материал, излагающий смысл «теории справедливости» Дж. Ролза и ответьте на вопросы по тексту. Джон Ролз, формулируя свои принципы справедливости, исходил из того, что равенство не всегда и не для всех является предпочтительным. Так, оно не может считаться благом, если достигается ценой ограничения экономической активности и ведет к общему низкому уровню жизни большинства населения, к равенству и нищете. Предпочтительней в этом случае является неравенство в богатстве, создающее основу компенсирующих преимуществ для каждого человека путем введения высокого прогрессивного налога, которым облагается богатство. Одновременно с этим государство должно принимать меры для улучшения положения наиболее нуждающихся (инвалидов, больных). С точки зрения Дж. Ролза, неравенство оправдано только до тех пор, пока оно приносит социально незащищенным слоям большую пользу, чем равенство. Если, например, снижение ставок подоходного налога у высокодоходных групп населения приносит для граждан с низким доходом большую выгоду, чем их сохранение, оно вполне оправдано (если ведет к созданию большего количества рабочих мест, к процветанию экономики, повышению общего благосостояния). В целом, это означает, что государство должно строить свою политику на основе равного отношения к равным и неравного отношения к неравным.

1. Почему, по мнению Дж. Ролза, равенство не всегда и не для всех является предпочтительным? В какой ситуации оно не может считаться благом?

2. В каком случае справедливым может быть и неравенство? Чем оно может быть оправдано? Приведите примеры.

3. Как Вы понимаете тезис ученого о «равном отношении к равным и неравном отношении к неравным людям» который, по его мнению, должен лежать в основе социальной политики государства?

3. Патриотизм – важное нравственное качество. Как вы думаете, быть патриотом – это:

- гордиться символикой своей страны;
- считать все свое лучшим, чем заграничное;
- вести счет боевым победам своего государства;
- любить свой народ;
- «раньше думать о Родине, а потом о себе».

Обоснуйте свой ответ.

4. Выберите из предлагаемых правил те, которые имеют отношение к морали:

- 1) надо чистить зубы по утрам;
- 2) уходя, гасите свет;
- 3) гражданин государства должен уважать его законы;
- 4) не сотвори себе кумира;
- 5) не лги;
- 6) дал слово – держи;
- 7) подвергай все сомнению;
- 8) всякий должен возместить нанесенный материальный ущерб.

Какими критериями вы руководствовались?

5. «Золотое правило нравственности» гласит: «Чего себе не желаешь, того другим не делай». Примените его в различных ситуациях:

- два предпринимателя спорят по поводу торговой сделки;
- старый человек нуждается в помощи молодого;
- вор крадет имущество разбогатевшего нечестным путем;
- голодный крадет кусок хлеба;
- подружки /друзья/ обсуждают знакомых;
- гражданин отказывается от несения воинской службы.

Универсально ли «золотое правило»? Достаточно ли одного правила на все случаи жизни?

Тема 2. Профессиональная этика как инструмент взаимоотношений и взаимодействия в области экономической безопасности

2.1. Понятие и сущность профессиональной этики

В системе этического знания важное место занимают различные виды прикладной этики, определяющие и разрабатывающие нравственные нормы общения людей применительно к различным сферам деятельности. В процессе исторического развития общества, особенно в XX в., возникли многие специальные виды морали, в числе которых значимое место занимает профессиональная этика.

Профессиональная этика является средством, координирующим поведение работников определенного вида деятельности в деловой сфере.

Основное назначение профессиональной этики состоит в том, что она классифицирует и обосновывает принципы, нормы и другие составляющие профессиональной морали конкретной общественной группы, занятой выполнением определенной работы.

Задачами профессиональной этики являются:

- 1) выявить и описать моральные общепризнанные правила для определенной специальности;
- 2) обучить культуре высоконравственного мышления, дать верные ориентиры для поведения в конкретных ситуациях, влиять на процесс формирования моральных установок у профессионала, эксперта в своем деле, в соответствии со специфическими требованиями к специальности;
- 3) обосновать, растолковать кодексы, задачи и цели профессии [9].

Профессиональная этика как составная часть морали основывается на ее общих принципах и установках, но рассматривает их с позиций специфических проблем в различных видах трудовой деятельности.

Структура профессиональной этики определяется наличием следующих элементов:

- отношение людей к труду, а через его характеристики к другим людям (трудолюбие, добросовестность, бережливость, аккуратность, самоотверженность и др.; антиподы – лень, недобросовестность, халатность и др.);
- мотивация трудовой деятельности (общественное благо, заработок, устройство личной жизни и др.; антиподы – карьеризм, тщеславие, корыстолюбие и др.);
- управленческо-производственная регламентация трудовых обязанностей (постановка цели производственной деятельности, организация труда в коллективе, поощрение добросовестных работников и др.);
- средства реализации целей (обучение, воспитание, пример, авторитет руководителя и др.);

- оценка результатов деятельности (экономическая, хозяйственная, управленческая, моральная и др.), их общественной значимости;

- теоретическая разработка вопросов профессиональной этики в связи с развитием общественного производства, углублением разделения труда, возникновением новых видов деятельности [13].

Общие принципы профессиональной этики, основывающиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают следующее:

- высшие моральные ценности, сохраняя свое общечеловеческое значение, обретают в них некоторые особые черты (например, проявления добра и зла в юридической практике, страдания и сострадания в медицине);

- внутри конкретной специальности формируются специфически-профессиональные моральные нормы и ценности, которые характерны только для данного рода деятельности, но впоследствии могут, приобретая все более широкий смысл, иногда превращаться в общечеловеческие (например, принцип справедливости из главного принципа юриспруденции вырос до общечеловеческой ценности);

- в сфере профессионального общения нарушается равенство сторон, которое не является каким-либо унижением, а предусматривается особыми условиями взаимодействия сторон (например, в отношениях педагог – ученик, врач – пациент, следователь – подозреваемый и др.);

- одной из сторон профессиональной этики является ее корпоративность – преданность узким групповым интересам в рамках профессиональных объединений [16].

Профессиональная этика призывает придерживаться тех образцов поведения, которые приняты за норму в определенной деятельности. На эти эталоны работник и должен ориентироваться.

Профессиональная этика предназначена координировать моральные и нравственные взаимоотношения в сфере производства, которые обладают рядом признаков, свойственных всем видам профессиональной этики.

Во-первых, профессиональная этика регулирует производственные взаимоотношения сотрудников.

Во-вторых, она координирует действия сотрудников, занятых выполнением определенных задач.

В-третьих, профессиональная этика не является неизменной, в нее постоянно вносятся необходимые изменения, позволяющие коллективу организации быть компетентным и конкурентоспособным.

Но стоит отметить тот факт, что собственно значение профессиональной этики не ограничивается рамками какой-либо профессии. Ее особенность состоит в том, что она имеет довольно обширное применение.

Профессиональная этика есть совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, а посредством его – к людям, с которыми он связан в силу характера своей профессии, и, в конечном счете, к обществу в целом.

2.2. Виды профессиональной этики

В зависимости от сферы трудовой деятельности (производственной, экономической, научной, педагогической, художественной, экологической и т.д.) профессиональная этика подразделяется на соответствующие виды: этика врача, педагога, журналиста, ученого, актера, художника, предпринимателя, инженера, строителя и др.

Внутри видов профессиональной деятельности выделяется множество подвидов. Например, в педагогической этике выделяются этика педагогов общеобразовательных учебных заведений, преподавателей высшей школы, педагогов дошкольного воспитания и т.д.

Каждый вид профессиональной этики имеет свои специфические аспекты в зависимости от вида профессиональной деятельности, что и составляет содержание профессионального этического кодекса.

Так, этика ученого предполагает такие моральные качества, как научная добросовестность, честность, ответственность за окружающую природу.

Этику журналиста определяют такие категории, как профессиональный долг, профессиональная совесть, достоинство, честь.

Согласно врачебной этике, медицинский работник должен все знания и силы посвящать охране и улучшению здоровья человека, лечению и предупреждению заболеваний; быть всегда готовым оказать медицинскую помощь; внимательно и заботливо относиться к больному; хранить врачебную тайну; постоянно совершенствовать свое профессиональное мастерство; во всех действиях руководствоваться принципами морали и т.д.

На современном этапе в России возрождается этика бизнеса и деловых отношений. Этикет предпринимательской деятельности предполагает:

- уважение власти, законов, партнеров по бизнесу;
- целеустремленность. Моральные ценности делового человека не должны идти в разрез с целями и ценностями организации;
- верность слову;
- доброжелательность в отношении с членами коллектива;
- честность и правдивость, позитивный имидж;
- уважение права частной собственности;
- внимательность к людям, потребителям товаров и услуг;
- постоянное совершенствование (например, стать лучшим в мире предпринимателем) [6].

В зависимости от специфики моральных требований в различных видах профессиональной деятельности определяется значимость нравственных норм, регулирующих отношения специалистов. Некоторые профессии характеризуются повышенными моральными требованиями. Это профессии, объектами которых выступают человек, его жизнь, здоровье, формирование его профессиональных и духовных качеств (медицина, воспитание, обучение и др.). Для этих профессий первостепенное значение имеют чувства долга и

высокая мера ответственности, а также дополнительные моральные нормы поведения – порядочность в общественной и личной жизни, бескорыстность, самоотверженность и др.

Требования к поведению представителя разных профессий не всегда выражены в четкой, упорядоченной системе. Многие правила деятельности просто общеприняты. Часть новых профессий не имеет пока устоявшихся традиций и длительной истории (программисты, робототехники и т.п.). Но есть сферы деятельности, где отступление от правил исключается, например, дипломатический протокол предполагает строгое выполнение этикетных правил.

2.3. Нормы и принципы профессиональной этики

Профессиональная этика регулирует взаимоотношения людей в деловом общении. В основе профессиональной этики лежат определенные принципы и нормы, которые обусловлены нести дополнительную ответственность, связанную с профессиональными обязанностями.

Норма – это основа высокого профессионализма. Профессиональные моральные нормы – это руководящие начала, правила, образцы, эталоны, порядок внутренней саморегуляции личности на основе идеалов.

Основные общенравственные нормы служебной этики, которые должны быть присущи всем работникам, независимо от того, где находится их рабочее место:

- вежливость, проявляющаяся во многих конкретных правилах поведения: в приветствии, обращении к человеку, умении помнить его имя и отчество, важнейшие даты его жизни. Непременным условием вежливости является искренность;

- тактичность и чуткость – внимание, уважение к тем, с кем общаемся, желание и умение их понять и т.д. Тактичность, чуткость проявляются в чувстве меры, которую следует соблюдать в разговоре, в деловых контактах, в умении чувствовать границу, за которой слова и поступки могут вызвать у человека незаслуженную обиду, огорчение, боль. Тактичный человек всегда учитывает конкретные обстоятельства: разницу возраста, пола, общественного положения, место разговора, наличие или отсутствие посторонних. В основе тактичного поведения лежит также умение владеть собой;

- уважение, проявляющееся, в частности, в умении выслушать, в способности быстро и безошибочно определить реакцию собеседника на то или иное высказывание;

- скромность, проявляющаяся в том, что человек не стремится показать себя лучше, способнее, умнее других, не подчеркивает своего превосходства, не требует для себя никаких привилегий, особых удобств, услуг [4]. Вместе с тем скромность не должна проявляться в робости и застенчивости.

Наряду с данными общепринятыми нормами важными в профессиональной этике моральными нормами выступают также:

- честность;
- внимательность;
- выдержка, терпение, умение владеть собой;
- правдивость;
- обязательность;
- трудолюбие;
- справедливость;
- хорошие манеры и культура речи;
- соблюдение обещаний и договоров;
- способность избегать конфликтных ситуаций, а если они возникают, успешно разрешить их, соблюдая интересы обеих сторон;
- самокритичность по отношению к себе;
- уважать право каждого человека на отдых и досуг;
- беречь профессиональную репутацию;
- принимать справедливые претензии к своей деятельности;
- уважать моральные ценности и культурные стандарты людей,
- не допускать высказываний, оскорбляющих национальные, религиозные или нравственные чувства человека.

Недопустимыми нормами поведения и личностные качества, несовместимые с профессиональной этикой являются:

- грубость, бестактность, невнимательность, черствость;
- нечестность, лицемерие;
- воровство, жадность, эгоизм;
- болтливость, разглашение приватной информации о клиентах;
- обсуждение с кем бы то ни было их недостатков и слабостей;
- неуступчивость, желание взять верх, подчинить интересы своим [19].

В сфере экономической безопасности важность этических норм ощущается не только во взаимодействии служащих с потребителями, но и служащих между собой. На предприятии особое значение приобретает нравственный климат, где отсутствуют конфликты, нет униженных, раздраженных, равнодушных, все относятся друг к другу с уважением, вниманием. Важно создать в коллективе атмосферу взаимопомощи, умение работников трудиться совместно, а также в команде.

Также к этическим нормам во взаимоотношениях с партнерами и коллегами относятся:

- желание поддерживать профессиональное единство;
- умение заботиться о престиже профессии;
- поддерживать нормативность служебных отношений;
- уважать право коллег на мотивированный отказ [21].

К неэтичным действиям специалиста с явным нарушением закона относятся фальсификация документов, отправляемых службами

государственного регулирования, присвоение средств, расовая дискриминация и сексуальные домогательства в рабочей среде.

Принципы – это абстрагированные, обобщенные представления, которые дают возможность тем, кто на них опирается, правильно формировать свое поведение, свои действия в деловой сфере. Принципы носят универсальный характер.

Содержание профессиональной этики складывается из общих и частных принципов. Так, «Золотым правилом» нравственности считается правило, согласно которому не следует делать другим того, чего не желаешь себе.

В повседневной жизни и в деловом общении можно использовать и такой принцип-подсказку: «Если не знаешь, как поступить, поступай по закону». Фактически все этические принципы и предписанные нормы поведения формулируются с учетом данных положений.

Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии. К числу частных принципов можно отнести следующие:

- принцип здравого смысла: нормы профессиональной этики не должны противоречить здравому смыслу;

- принцип удобства: этические нормы не должны сковывать деловых отношений. Удобным в профессиональной деятельности должно быть все – от планировки служебного помещения до размещения оборудования в нем, от деловой одежды до правил поведения на работе. Причем удобства должны быть обеспечены всем участникам деловых процессов;

- принцип целесообразности: каждое предписание деловой этики должно служить определенным целям;

- принцип консерватизма. Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, склонностях невольно вызывает ассоциации с чем-то незыблемым, прочным, надежным, а надежный партнер в делах – желание каждого делового человека. Надежность, фундаментальность, стабильность – привлекательные в деловом мире черты;

- принцип непринужденности. Нормы этики должны быть естественны, легко и без напряжения исполняться. Важно, чтобы профессиональная этика не превращалась в искусственно навязываемое явление;

- принцип «Не навреди». Следствием этого принципа является отсутствие права на ошибку. Профессионализм предполагает полное сознание ответственности, сосредоточенность, максимальную концентрацию на работе. Конечно, люди остаются людьми, а значит, могут ошибиться, но недопустимы халатность, ошибка по недосмотру, по лености или равнодушию. Следует отметить, что в законодательствах практически всех цивилизованных государств предусмотрены санкции за ошибочные действия профессионалов;

- принцип максимально высокого качества работы является общим для всех профессий в пределах оговоренных возможностей;

- принцип сохранения профессиональной тайны, конфиденциальности сведений о клиентах, информационных запросах, услугах, технологиях, рецептах. Профессиональная тайна является принципиальной в государственной, военной службе, банковском деле и т.п. Профессиональная тайна может иметь статус государственной, военной, коммерческой, врачебной, предусматривать различные степени ответственности – от служебной до уголовно наказуемой;

- конфликт интересов. Во всех профессиях требуется отказ от использования служебного положения в личных целях. Профессиональная этика утверждает первичность служебных обязанностей и вторичность личного долга. Профессионал не имеет права получать иных доходов за труд, кроме оговоренной заработной платы. Конфликт интересов преодолевается выполнением профессионального долга;

- принцип коллегиальности – ориентирует человека на подчинение своих личных интересов к общественным. Принятие коллективных решений, объединение усилий для оперативного реагирования в сложных ситуациях не утрачивает актуальности и на современном этапе, когда степень индивидуальной ответственности повышается. Во многих профессиях и ныне не являются исключением коллективные поиски решения трудных профессиональных задач, регулярно проводятся производственные совещания – планерки, пятиминутки, кафедры и проч., в которых обязаны принимать деятельное участие все работники;

- право на критику. Профессионал обязан уметь критиковать работу коллег, не ущемляя достоинства других работников, а также правильно воспринимать критику в свой адрес [5].

Следовательно, этикетная культура должна быть проявлением общей нравственной культуры, воспитанности человека, его внутреннего отношения к окружающим.

Соблюдение этических принципов и норм является важным, это необходимо и для повышения эффективности производства, и для укрепления деловых связей, деловых отношений в целом.

Однако данные принципы и нормы не всегда учитываются в реальной практике деловых отношений. Порой сам язык этики рассматривается как помеха в деловых отношениях. Часто в деловом мире вообще стараются избегать разговоров о морали, этических идеалах, долге, социальных обязанностях, ответственности. Эти проблемы воспринимаются как «не относящиеся к делу». Поэтому, принципы и нормы этически грамотного поведения конкретизируются в правилах этикета в конкретных ситуациях.

2.4. Кодекс профессиональной этики

Для того чтобы этические принципы, нормы, правила и стандарты превратились в реалии деловой жизни, они должны быть включены в практику работы всех сотрудников, то есть быть частью реальной кадровой политики.

В последнее время наиболее распространенным и наиболее часто применяемым механизмом является внутренний этический кодекс. В отличие от юридических кодексов, этические кодексы основываются на культуре, общественном мнении, традициях и привычках.

Причины возникновения этических кодексов:

- внутренняя необходимость регулирования взаимоотношений между людьми определенной профессии;
- внешняя потребность определенной системы отношений с заказчиками, партнерами, с властью;
- правила кодекса помогали и в решении сложных, нестандартных этических ситуаций;
- правила кодексов препятствовали непрофессиональной деятельности.

Задача профессиональных этических кодексов – поддержка доверия и уважения к деятельности и к людям определенных профессий, создание положительного профессионального имиджа.

В современном обществе значение этических профессиональных кодексов возрастает в связи с тем, что в условиях падения общей морали они в какой-то степени заменяют и дополняют ее функции по стабилизации и оздоровлению общества.

Кодексы могут быть разработаны для компании в целом и содержать общие для всех этические правила, а могут предназначаться каким-то определенным структурам.

Первые этические кодексы в бизнесе возникли в США в 1970-е годы, в западной Европе они появились только в середине 1980-х годов. В России первые кодексы организаций были приняты в конце 1990-х годов и представляли собой дословный перевод американских кодексов, слегка подправленных к российским реалиям [11].

В целом, кодекс помогает всем сотрудникам, независимо от их уровня воспитания и образования, культуры, вести себя соответственно этическим нормам и требованиям организации.

В настоящее время сложились три типа этических кодексов:

- 1) регулятивный документ с конкретно разработанными правилами, включая санкции по отношению к нарушителям. Такие кодексы разрабатываются авторитетными специалистами и принимаются на специальных симпозиумах;
- 2) относительно краткие хартии, декларации, создаваемые в процессе формирования профессионального сообщества. Это своего рода декларации о намерениях;

- подробные кодексы отдельных фирм, организаций, включающие конкретные обязательства работников перед клиентами и партнерами, сотрудниками и обществом [24].

Структурно кодекс может содержать такие разделы:

- введение;
- послание руководителя организации;
- основная миссия организации, ее цели;
- описание того, каким должен быть работник организации;
- трудовые династии;
- традиции и ритуалы организации;
- конкурсы профессионального мастерства;
- взаимоотношения с другими организациями;
- общественная жизнь организации;
- отношения между руководителями и подчиненными;
- отношения между руководителями;
- отношение к женщинам – работницам организации;
- отношение к молодежи, работающей в организации;
- отношение организации к пенсионерам;
- требования к деловому костюму работников организации.

Создание кодекса не ограничивается написанием текста документа. Существует специфика исполнения подобных документов: нельзя заставить исполнять этический кодекс.

Чтобы сделать кодекс эффективным, для наказания нарушителей кодекса предусматриваются определенные дисциплинарные меры и поощряются поступки, совершенные в соответствии с правилами этического кодекса.

Профессиональные кодексы выполняют следующие функции:

- 1) репутационная – формирование доверия к компании со стороны внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т. д.) с целью повышения инвестиционной привлекательности компании. Наличие у компании кодекса корпоративной этики становится общемировым стандартом ведения бизнеса;
- 2) управленческая – регламентация поведения в сложных этических ситуациях;
- 3) развития корпоративной культуры [17].

В кодексе предусматриваются пути повышения эффективности деятельности работников:

- регламентация приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами;
- определение порядка принятия решений в сложных этических ситуациях, а также неприемлемых форм поведения.

Многие крупные организации, стремясь поддержать свой имидж в глазах широкой публики и найти свою линию поведения, разрабатывают

этические кодексы. Характерной их особенностью является то, что разделы, содержащие рекомендации по решению этических проблем, разработаны более подробно и тщательно, чем прочие разделы.

Большинство кодексов базируется на внутреннем корпоративном контроле за их соблюдением. Публичный (внешний) со стороны общественных организаций и государственный контроль над соблюдением кодекса требует создания соответствующей государственной структуры, довольно дорогой, что обременительно для бюджета любой страны [3]. Весьма сложной проблемой остается разработка единой системы мотивации работников к соблюдению этического кодекса. Безусловно, невозможно охарактеризовать и рассмотреть в кодексе любую этическую проблему, с которой могут столкнуться работники. Вместе с тем наличие служебных инструкций позволяет решать этические вопросы, встречающиеся наиболее часто.

Кодексы представляют собой своеобразные справочники по правильному поведению. Само существование этического кодекса как коллективного этического стандарта помогает работникам проникнуться пониманием этичности своих деловых решений. Письменная форма придает кодексам еще большую значимость. Кодексы могут обеспечить определенный уровень юридической защиты как организации в целом, так и каждому работнику в отдельности.

Многие учреждения формируют специальные подразделения или нанимают специально работников для создания этических кодексов. При этом работников организации знакомят с положениями этих кодексов. Создается также система поощрения работников, учитывающих вопросы этики при принятии решений и при условии соответствия их служебного поведения этическим нормам, зафиксированным в кодексах.

Таким образом, этические кодексы варьируются от общих пожеланий, рекомендаций для какой-то профессиональной категории людей до глубоко и системно разработанных профессионально-этических кодексов организаций и их функциональных подразделений, затрагивающих только специфические для данного отдела проблемы.

Контрольные вопросы:

1. Сформулируйте определение понятия «профессиональная этика».
2. Определите структурные элементы профессиональной этики.
3. Перечислите основные задачи профессиональной этики.
4. Какие аспекты нравственного регулирования деятельности сферы экономической безопасности вам известны?
5. Перечислите и раскройте виды профессиональной этики.
6. Принципы и нормы профессиональной этики.
7. Охарактеризуйте классификацию этических кодексов.

Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии:

1. Профессиональная этика и ее особенности.

2. Профессиональная этика руководителя.
3. Профессиональная этика в информационном обществе.
4. Национальные особенности профессиональной этики.
5. Профессиональная деятельность и нравственные качества работника.

Практическое задание:

Работа в группе.

Для выполнения заданий учебная группа делится на команды по 3–4 человека. Каждая команда выбирает руководителя, который организует и координирует работу своей команды, обеспечивает активное участие каждого члена команды. Время на выполнения каждого задания – не более 10 минут. Затем, следуют выступления и обсуждение. В конце занятия подводятся итоги.

Задание 1. Определите пять, наиболее значимых нравственных личностных и профессиональных качеств специалиста своей будущей профессиональной деятельности. Ранжируйте их по степени значимости и аргументируйте в выступлении.

Задание 2. Определите принципы профессиональной этики и служебного этикета. Выделите, наиболее важные из них. Обоснуйте в выступлении.

Задание 3. Определите основные ограничения и запреты в осуществлении профессиональной деятельности государственными служащими РФ, согласно ФЗ РФ «О государственной гражданской службе РФ» от 27.07.2004 г. № 79-ФЗ. Выделите наиболее важные в профессиональной деятельности. Аргументируйте в выступлении.

Задание 4. Определите соответствие кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих основным положениям государственной стратегии экономической безопасности РФ.

Индивидуальная работа.

1. Обоснуйте смысл и содержание этических норм своей будущей профессиональной деятельности.

2. Изучите приведенный ниже текст и ответьте на поставленные вопросы.

Не каждому из нас легко удается следовать принципу уважительного отношения к другим людям, ибо, для того чтобы по-настоящему ценить и оберегать достоинство другого человека, относиться к нему с уважением, необходимо прежде всего самому обладать чувством собственного достоинства, уважать в себе личность. Уважение к людям предполагает воспитание в себе терпимости к их взглядам и характеру, их вкусам, признание в каждом из них индивидуальности, что особенно важно в служебных отношениях. В связи с этим же находится известное правило, согласно которому никогда не нужно стремиться сделать других похожими на себя. В служебных отношениях нетерпимы грубость, окрик, оскорбления. Если руководитель не воспитан, груб, не уважает личность, то это не

способствует созданию благоприятного нравственного климата в коллективе, а напротив, создает излишнюю нервозность, ведет к конфликтам.

1. Почему не каждому человеку удается следовать принципу уважительного отношения к другим людям и что мешает этому?

2. Какие качества необходимо воспитывать в себе, чтобы с уважением относиться к личности другого человека?

3. Почему в общении с другими людьми не следует пытаться сделать их похожими на себя?

4. Какие формы общения недопустимы в отношениях руководителя с подчиненными?

Тест для самооценки

«Оценка уровня этичности организации» Напротив каждого утверждения поставьте следующие оценки: СС – совершенно согласен;

С – согласен;

НС – не согласен;

СНС – совершенно не согласен

Таблица 1 – Утверждения по оценке уровня этичности организации

№	Утверждение	Оценка
1.	Не следует ожидать, что работники будут сообщать о своих ошибках руководству	
2.	Бывают случаи, когда руководитель должен игнорировать требования контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом	
3.	Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности: поэтому иногда необходимо давать примерные цифры	
4.	Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства	
5.	Нам всегда следует поступать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий	
6.	Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время, и ничего страшного в этом нет	
7.	Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников	
8.	Я бы раскрыл желательную дату отгрузки заказов, чтобы заполучить этот заказ	
9.	Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания	
10.	Руководство должно быть ориентировано на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства, которые мы применили	
11.	Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или незначительное изменение политики организации, я дам на это разрешение	
12.	Без нарушения политики организации и существующих инструкций жить совершенно невозможно	
13.	Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировалась «нехватка», а не «излишки»	
14.	Использовать время от времени копировальную технику организации для личных или местных целей вполне приемлемо	
15.	Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, бумага,	

	ленты для пишущих машин и т.д.), - приемлемая дополнительная льгота	
--	---	--

Продолжение табл. 1

16.	Если есть возможность работать по совместительству в организации конкурента, то это частное дело работника и вполне приемлемо	
17.	Заниматься посторонними делами или своим личным бизнесом в помещении организации и в рабочее время - допустимо, если это не вредит организации, не снижает ее доходы	
18.	Предложить лицам, ответственным за покупку ваших товаров, выгодную работу, сделку - допустимо	
19.	Принять подарки, деньги от другой организации вполне допустимо	
20.	Клевета, ложь, пренебрежительное замечание о конкурентах допустимы, если они сделаны в интересах организации	
21.	Принцип «взаимосвязи» или «ты мне - я тебе» вполне допустим и укрепляет отношения с партнерами	
22.	Обманывать коллег, делать ложные заявления в целях организации допустимо	
23.	Если нужно, то можно использовать мощь организации для запугивания или угроз по отношению к конкурентам с целью добиться своих целей	
24.	Предъявить организации счет за несъеденные обеды, неизрасходованный бензин, неиспользованные авиабилеты допустимо и является маленькой добавкой к личному доходу	
25.	Угрозы по отношению к наемным работникам в целях решения задач организации допустимы	
26.	Использование грубости и насилия по отношению к подчиненным в случае крайней необходимости допустимо	
27.	Ношение оружия на территории организации с согласия администрации допустимо	
28.	Сексуальные домогательства на территории организации не являются слишком грубым нарушением этических отношений	
29.	Запугивания подчиненных в интересах повышения уровня дисциплины допустимы	
30.	Работать и не нарушать национальное законодательство невозможно	
31.	Дискриминация по признакам цвета кожи, религии, возраста, национальности, инвалидности, стажа работы может быть допустима с различными оговорками	

Обработка результатов:

За каждую оценку:

- СС поставьте 3 балла;
- С – 2 балла;
- СНС – 1 балл;
- НС – 0 баллов.

Интерпретация результатов:

10-20 баллов – высокий этический уровень;

21-30 баллов – приемлемый этический уровень; 31-48

баллов – средний этический уровень;

49-61 баллов – низкий этический уровень;

62-79 баллов – очень низкий этический уровень; Свыше 80

баллов – охраняйте ценности от самого себя.

Тема 3. Этика управления как специфическая отрасль профессиональной этики

3.1. Этика управления как наука

Вторая половина XX в. отмечена появлением новой тенденции в развитии мирового сообщества – единения в понимании моральных ценностей и целенаправленного проникновения стандартов и норм этики в управление [4]. Требования этического характера все более приобретают комплекс взаимосвязанных идей, концепций и достаточно жестких требований, предъявляемых к управленческому персоналу и организациям в целом.

Руководитель имеет дело в первую очередь с людьми – с подчиненными, руководством, партнерами и т.д., поэтому этические рамки должны незримо присутствовать в содержании и сущности любого действия каждого субъекта управления.

Важность моральной, этической стороны деятельности управленца бесспорна. Это обусловлено следующими факторами:

1. Руководитель учреждения любой организационно-правовой формы собственности служит примером отношения к своим служебным обязанностям для сотрудников и других руководителей; нарушение им этических норм может быть воспринято сотрудниками как своего рода «показателем» дозволенности. Этические нарушения со стороны руководителя служат дурным примером в большей степени, нежели подобные же действия сотрудника.

2. Любое действие, поступок руководителя имеют эффект. Своими этическими или неэтическими действиями, в течение некоторого времени, он формирует комплекс аморальных устоев окружающих его людей – подчиненных, клиентов или покупателей, поставщиков и даже конкурентов. Будучи сформированными, отчасти и под влиянием данного конкретного руководителя, представления об этичности в управлении, в свою очередь, оказывают воздействие на этические нормы других людей, и т.д.

3. Третья причина опирается на первые две: этическое или неэтическое поведение руководителя влияет на уровень этичности в обществе в большей степени и быстрее, чем такое же поведение рядового члена общества [12].

Таким образом, этика должна играть роль своеобразного фильтра при реализации стиля управления, при создании структуры управления, при принятии любых управленческих решений и т.д.

Этические нормы, стандарты должны присутствовать в любом явлении и процессе управления.

Таким образом, этика управления – это система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций. Она

включает в себя образы лучшего опыта нравственного решения конкретных проблем управления.

Основополагающими принципами этики управления являются:

- социальная справедливость;
- суверенность личности;
- бережное отношение к природе;
- профессиональная честность;
- служебная ответственность.

Особенности этики управления:

1) в рамках любого специализированного труда существуют свои этики управления, общая управленческая этика имеет отношение ко всем видам деятельности;

2) более позднее, по сравнению с другими разделами профессиональной этики формирование: его можно отнести к середине XX в.;

3) этика управления быстро приобретает черты формализованности [2]. Так, большое количество крупных организаций обучает своих руководителей моральным приемам работы с подчиненными, клиентами. Обучение происходит по определенным программам в различных учебных заведениях. Более того, новый более высокий уровень осведомленности общественности требует от учреждений разработки этических кодексов, которые становятся обязательной составной частью системы управления.

Управленческая этика, осуществляет свои функции через человека (непосредственно руководителя и подчиненного), через коллектив (как группу людей, объединенных общими целями), через культуру данного коллектива и культуру самой управленческой деятельности.

В мировой экономике существует семь основных механизмов, посредством которых можно внедрить в практику деловых отношений этические нормы. К ним относятся:

- 1) этические кодексы;
- 2) комитеты по этике;
- 3) этический тренинг;
- 4) социальные аудиты;
- 5) юридические комитеты;
- 6) службы, рассматривающие претензии граждан по этическим вопросам;
- 7) изменения в корпоративной структуре.

Как уже отмечалось, наиболее часто применяемым механизмом является этический кодекс. Теперь рассмотрим подробнее остальные шесть. Комитет по этике имеет определенный набор функций, к которым относятся следующие:

- вынесение этических вопросов для обсуждения правлением или топ менеджерами;
- доведение основных требований этического кодекса до сведения руководителей всех уровней и рядовых сотрудников;

- разработка мер, поддерживающих кодекс;
- анализ и пересмотр кодекса на основе ежегодных внутри корпоративных отчетов и в зависимости от изменений внешней среды организации, особенно системы духовных ценностей и мнения общественности;
- составление отчетов о деятельности комитета для совета директоров.

Управленческий этический тренинг является еще одной возможностью внедрения этических принципов в деятельность организаций. Это наборы этических норм, своеобразные этические модули, которые включаются в общую программу подготовки руководителей низового и среднего звена.

Таким образом, если комитет по этике обслуживает высший уровень управления организаций, помогая найти нетривиальные индивидуальные решения этических проблем, этический тренинг снабжает и среднее, и низовое звено управления набором готовых решений, укладывающихся в рамки этических требований.

Тренинг способствует практическому внедрению этических принципов в структуру принятия организационных решений.

Социальный аудит, как и другие формы внедрения этических требований в корпоративную практику, имеет сравнительно небольшую историю около двух-трех десятилетий. Социальный аудит представляет собой попытку оценивать социальное поведение организации и общественной среды. Принятие устава дает ей определенные права и даже привилегии. За это общество требует от организации определенного поведения, не нарушающего общего этического фона и определенных действий, способствующих развитию и процветанию общества.

Социальный аудит призван проверить и дать информацию о том, в какой степени действия организации соответствуют ожиданиям общества. Он может быть использован в организации для внутреннего контроля за степенью этичности действий корпуса руководителей, за выполнением этического кодекса, за рациональным использованием ресурсов и т.п. Однако социальный аудит, несмотря на его ценность для развития бизнеса, управления и общественного блага в целом, особого развития не получил и применяется в основном только в масштабах крупных организаций. По-видимому, дело в трудности и дороговизне осуществления аудиторских проверок в масштабе не только всей страны, но хотя бы одной отрасли. Из тех компаний, которые проводят социальную аудиторскую проверку для внутренних нужд, только некоторые делают результаты аудита достоянием общественности или акционеров.

В основном социальный аудит сводится в настоящее время к тому, чтобы определить, насколько деятельность данной организации соответствует государственным нормам по здравоохранению, безопасности или по контролю за загрязнением окружающей среды.

Юридический комитет занимается контролем за соблюдением организаций всех законов и подзаконных актов по всем направлениям

деятельности; часть работы такого комитета касается наблюдения за соответствием действий организации законам и подзаконным актам, носящим этический характер: по охране окружающей среды, защите прав человека и т.п. [17].

Лишь немногие предприятия имеют специальные службы по урегулированию этических претензий. Обычно сотрудники таких служб рассматривают жалобы и претензии по этическим вопросам, поступившие как со стороны, так и от работающих в данной организации.

По данным, характеризующим мировую экономику, лишь незначительное число организаций предпринимает внутренние структурные изменения с целью приспособления к этическим требованиям.

3.2. Руководитель и его место в нравственной жизни коллектива

Руководитель стоит в центре деловых отношений, является их главенствующим началом. Он одновременно является лидером и управляющим своими подчиненными. Это человек, на котором лежит ответственность за координацию действий всех сфер в организации. Руководитель определяет цели деятельности коллектива, основные нравственные ориентиры и ценности, важные для осуществления деятельности своих социальных и производственных функций работниками.

В науке существуют различные подходы к выделению нравственных и профессиональных качеств руководителя. Рассмотрим некоторые из них.

Основоположник Таллиннской школы управления персоналом В. Тарасов в качестве основных ценностей руководителя выделяет следующие:

1. Избрание своего собственного пути развития организации, построения своей цели, которая может лежать и за пределами деятельности организации. Например, деятельность в социально-ответственной области: благотворительная деятельность, защита окружающей среды и т.д. В профессиональной деятельности руководитель должен ставить не только задачи организации, но и себе – так складывается личная карьера.

2. Строительство горизонтальной карьеры: получение знаний, правильное использование информации, капитала, совершенствование профессионализма. Научно-технический прогресс постоянно продуцирует новые знания, идеи, технологии. Принято считать, что примерно каждые 5 лет наши знания устаревают, и мы нуждаемся в повышении квалификации (обновлении знаний). Современные ученые говорят о том, что мы переживаем период перехода от культуры индустриального общества к культуре информационного общества. И действительно, информация в нашей жизни занимает все большее место. Американский философ бизнеса Джимм Ронн (около 2-х лет работавший с компанией Herbalife, а до этого подымавший General Motors и Coca-Cola), разрабатывая философию успеха говорит, что богатым становится тот, кто умеет накапливать, наработать и использовать информацию. «Миром владеет тот, кто владеет информацией».

Дифференциация видов деятельности не позволяет отдельному человеку обладать всей полнотой знаний об обществе и процессах, которые в нем происходят. Поэтому с информацией нужно работать избирательно, дозированно.

3. Руководитель должен научиться управлять из любой точки, но управлять не административными, а интеллектуальными методами. Если не получается управлять, значит знаний недостаточно.

4. Руководитель управляет без жалоб и просьб. Как только начинает просить – теряет независимость, жаловаться – теряет свое лицо и лицо организации. Жалобы и просьбы можно использовать лишь как элемент игры для получения информации, но не с помощью шантажа и вымогательства, а более этичными методами. Элемент игры состоит в том, чтобы получить информацию не силой и принуждением, а добровольно. Подобное манипулирование не оскорбляет чувств и нравственных принципов личности партнера, конкурента;

5. Научиться не делать ошибок через «радость неудач». Человек первым узнает о своей неудаче. Его «звездный час» наступает тогда, когда он может скрыть ее от окружающих и извлечь уроки. Научиться чему-либо на чужом опыте практически невозможно, но при этом не стоит бояться совершать ошибки; ошибка – тоже результат, и часто – положительный (урок) [5]. Главное для руководителя – сделать правильные выводы и постараться в дальнейшем не допускать подобных ошибок.

Принятие 5 базовых ценностей и их реализация в деятельности по управлению коллективом поможет руководителю стать уважаемой и авторитетной личностью.

В японской системе управления выделяют две шкалы основных качеств руководителя (см. табл. 2).

Таблица 2 – Нравственные и профессиональные качества руководителя

Нравственные качества руководителя	Профессиональные качества руководителя
1. Высокоразвитое чувство собственного достоинства, уважение к людям.	1. Верность делу.
2. Отсутствие подхалимства, лстивого преклонения перед другими.	2. Высокая исполнительская дисциплина.
3. Чистота помыслов. Воля в достижении цели.	3. Способность находить выход из экстремальных ситуаций.
4. Нетерпимость к фальши, искусственности, наигранной изысканности.	4. Помнить об исчерпаемости природных ресурсов.
5. Естественность поведения в любой ситуации.	5. Способность при наименьших затратах достигать наибольших результатов.
6. Коммуникативность, чуткость, умение работать с людьми.	6. Умение получать совершенное из простейших форм.
7. Терпимость, уважение человеческого достоинства.	7. Чувство нового (терять интерес к продукту, который перестал быть новым).
8. Честность, нравственная чистота.	8. Расширение мировоззрения и культуры.
9. Развитое чувство прекрасного, гармонии с природой и людьми.	9. Высочайший уровень профессиональных знаний и умений; владение современными достижениями науки и технологии.

Современный руководитель направлен, прежде всего, на личность работника, на человеческий фактор, отдавая предпочтение производительным силам материального и технического порядка. Это требует от руководителя любого ранга знаний этики и психологии человеческих отношений в целом, и служебных отношений в частности. Чтобы стать настоящим руководителем, необходимо обладать способностью и умением работать с людьми.

Нравственность руководителя во многом определяется этическими кодексами организаций (уважение к власти, целеустремленность, единство слова и дела, отдых и здоровье, уважение к старшим, человеческое достоинство, крепкие семейные отношения, уважение к праву частной собственности и др.).

Вместе с принятием этических кодексов организации в странах с развитой рыночной экономикой предпринимают попытки создания универсальных кодексов поведения руководителей. Так, например, на Третьем Европейском симпозиуме по менеджменту (1973 г., Давос) был принят кодекс поведения руководителей организаций, где основными этическими нормами признаны следующие:

- руководитель должен помнить, что его личный пример является важнейшим средством влияния на подчиненных; не допускать расхождения слова и дела;
- руководителю следует избегать предубеждений, необходимо быть объективным и справедливым в общении с людьми;
- прежде чем наказывать работников нужно выяснить причины недобросовестного отношения к делу;
- руководитель должен быть доступным для подчиненных, не допускать дискриминации по политической, религиозной, национальной принадлежности;
- для установления морально-психологического климата в коллективе поддерживать контакты с неформальными лидерами, влияющими на поведение работников, стремиться вместе с ними решать возникающие проблемы, конфликтные ситуации;
- руководитель должен соблюдать нормы и правила делового этикета;
- следить за своим внешним видом, порядком в офисе, служебном кабинете, на рабочем столе;
- выполняя предпринимательские функции, не бояться идти на риск, брать на себя ответственность за предпринимаемые действия;
- иметь волевой характер, добиваться поставленных целей;
- уметь отдыхать, заботиться о своем здоровье, строить крепкие семейные отношения [18].

Таким образом, можно сказать, что на формирование нравственного климата в коллективе огромное влияние имеет личный пример руководителя.

3.3. Структура деловых отношений и механизмы их нравственной регуляции

Этика управления проявляется в отношениях между личностью и коллективом, руководителем и подчиненным, между людьми одного статуса. Между сторонами деловых отношений существует своя специфика взаимоотношений. Необходимость формирования механизмов регуляции нравственных взаимоотношений очевидна.

В общении существует ряд универсальных правил, следуя которым можно повысить его эффективность и избежать ошибок в процессе взаимодействия с другими людьми:

1. В морали нет абсолютной истины и высшего судьи среди людей.
2. Если речь идет об этических промахах других, не следует делать из «моральных мух» «моральных слонов».
3. Когда речь идет о своих промахах, следует поступать наоборот: хвалить других, предъявляя претензии к себе.
4. Помнить, что нравственное отношение к нам окружающих зависит от нас самих.
5. Реализация моральных норм в практической деятельности должна начинаться с себя.
6. Всегда и во всем следовать золотому правилу нравственности: «Относись к другим так, как ты хотел бы, чтобы относились к тебе» [20].

Кроме общих правил можно выделить ряд рекомендаций, учитывающих специфику взаимоотношений в коллективе.

Процесс деловых взаимоотношений осуществляется в трех основных направлениях:

- 1) вертикальные взаимоотношения: руководитель – подчиненный (руководитель – коллектив);
- 2) обратная связь: подчиненный – руководитель (коллектив – руководитель);
- 3) горизонтальные взаимоотношения: коллеги между собой (сотрудник – сотрудник).

Первый тип отношений представляет вертикаль: «сверху-вниз» и «снизу-вверх», а второй – горизонталь.

Вертикальные отношения характеризуются асимметричностью, так как руководитель всегда имеет больше прав, обязанностей, власти, ответственности, чем подчиненный. Руководитель – это голова, которая управляет социальным телом (коллективом).

Горизонтальные отношения симметричны. Так как никто из коллег не имеет больше прав, обязанностей и полномочий, чем другие его коллеги. Горизонтальные отношения могут разворачиваться в любой точке вертикали, то есть как между рядовыми сотрудниками (подчиненными), между руководителями среднего звена и руководителями высокого ранга [2]. Исходя из этого, вытекает специфика данных типов отношений.

Руководитель будет оценен и уважаем в коллективе, если сделает своими ценностями, следующее:

1. Руководитель-подчиненный (вертикаль «сверху вниз»).

Коллектив – команда единомышленников. Нравственного дискомфорта не будет, если человек идентифицируется с коллективом, но при этом его уважают за то, что он есть. Человек хочет выделиться и быть звездой, но в то же время оставаться лояльным членом команды. Руководитель – центростремительная сила. Если нет информационного пространства, возникает опасность замещения центра [18].

Руководитель должен быть в курсе всего, что происходит в коллективе (если сотрудник не выполнил распоряжения, обязательно дать ему понять, что руководитель об этом знает).

Не давать советов подчиненным в личных вопросах: (поможет – могут не поблагодарить, так как вы обладаете информацией; не поможет – обвинят во всех смертных грехах). Самому же просить совета лишь для поддержания авторитета, престижа работника, а жаловаться, использовать прием самоуничтожения, для того, чтобы подчеркнуть свою правоту. При этом надо знать, как сыграть, чтоб воздействовать на окружающих.

Подчиненный не должен видеть, что руководитель не владеете ситуацией.

Слушать сотрудника нужно не только по словам, но и по смыслу высказываемого. Не стоит скептически относиться к различным предложениям сотрудников.

Даже если успех достигнут благодаря усилиям руководителя, необходимо поощрение работников и коллектив. Поощрения могут быть как материальные, так и моральные, информативные.

Отдавая распоряжения, необходимо учитывать ситуацию и личность сотрудника (избегайте заносчивого и самонадеянного тона), бояться поступать несправедливо – это больше всего задевает людей, – унижение никогда не забывается и не прощается.

Оценивать значимость символики организации для работников (форма, логотип, название, лозунги).

Периодически вводить меры для усиления культуры.

2. Подчиненный – руководитель (обратная связь).

«Золотое правило» нравственности применяется во взаимоотношениях

«подчиненный – руководитель» следующим образом: относитесь к руководителю так, как бы Вы хотели, чтобы к Вам относились подчиненные.

Подчиненные должны осознавать, что коллектив – это команда единомышленников; в связи с этим нужно, помогать руководителю, создавать благоприятную дружественную атмосферу в коллективе. Советчики и льстецы для руководителя – враги № 1 [23].

Подчиненный должен иметь свои принципы и отстаивать их.

Беспринципный человек вызывает недоверие.

Подчиненному не следует навязывать руководителю свою точку зрения. Лучший совет – в виде предложений, вопросов: «Как Вы относитесь...?», «Что Вы думаете по поводу...?» Советы нужно давать в нужном месте, в нужное время, в корректной форме, не ставя руководителя в положение «гостя».

Не стоит «идти через голову» непосредственного начальника к вышестоящему. Стараться придерживаться тех моральных требований, норм и принципов, которые приняты в коллективе («в чужой монастырь со своим уставом не ходят»). Если нельзя этого сделать, нужно объяснить руководителю, но не оправдываться перед каждым.

3. Коллега – коллега (горизонтальные взаимоотношения).

Отношения между коллегами могут развиваться как противостояние (конкуренция), компромисс или сотрудничество. Наиболее эффективный тип отношений – сотрудничество. Многие коллеги – соперники. Поэтому нужно помнить о личных достоинствах каждого («Выбирая путь, думай, кто по нему пойдет»).

Не требовать к себе особого отношения и привилегий. Все члены коллектива. Не пытаться мерить других своей меркой (отсутствие диалога).

Коллеги обязаны разделить между собой права и обязанности для выполнения общественной работы.

Если временно просят перевести кого-либо из отдела в другой, не следует посылать недобросовестного работника, потому что по нему будут судить обо всем коллективе.

Не относиться предвзято к коллегам, не накапливать врагов. Кто искренне любит своего врага и заботится о нем, знает его – делает себя непобедимым. Нельзя заведомо победить любого противника, но можно сделать себя непобедимым.

Не давать обещаний, которых нельзя выполнить, и не преувеличивать свои возможности. Этичнее отказаться, объяснив причину отказа, чем пообещать помочь и не сделать этого.

Вести естественно в общении с коллегами. Коллектив – это вторая семья. Не нужно стараться казаться умнее, интереснее, чем есть на самом деле. Рано или поздно коллектив поймет, кто есть кто. Естественность поведения будет способствовать формированию положительного имиджа в коллективе.

Не нужно болтать лишнего. Существует угроза утечки информации, что не способствует достижению цели организации или эффективности ее работы.

Неэтично давать советы своим коллегам, особенно по личным вопросам. Лучше не лезть к человеку в душу. Но в критических жизненных ситуациях (болезни, смерть близких, конфликты в семье, эмоциональные срывы) стоит попытаться в корректной форме помочь человеку выйти из данной ситуации.

Делать нужно все вовремя. «Точность – вежливость королей». Своевременное выполнение своих обязанностей – это степень уважения к коллегам.

Почаще называть коллег по имени, потому что имя – самый сладостный звук для человека. Тем самым подсознательно идет настройка коллеги, делового партнера, посетителя, клиента на положительный тон общения.

Почаще улыбаться. Улыбка располагает, обезоруживает, настраивает на конструктивное общение.

Знание и использование этих элементарных правил делового общения поможет сделать его эффективным, конструктивным, взаимовыгодным [24].

Контрольные вопросы:

1. Что является предметом этики управления?
2. Назовите ее основополагающие принципы.
3. Поясните, в чем заключается специфика этики управления?
4. Назовите и поясните основные ценности Таллиннской школы руководителей.
5. Назовите основные положения этического кодекса руководителя.
6. Какие моральные качества должны быть присущи руководителю?
7. Как отличаются взаимоотношения в организации по направленности?
8. В чем специфика каждого типа взаимоотношений?

Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии:

1. Этика бизнеса и деловых отношений: история, сущность, последствия и нарушения.
2. Этика управления: руководство и лидерство (соотношение понятий, типология, методика развития профессионально важных качеств).
3. Руководитель и подчиненный: этика приказов и поручений.
4. Этический аспект стиля руководства.
5. Этика служебной карьеры.
6. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: гендерный аспект.
7. Проблема деловых и межличностных отношений на работе: дружба между сотрудниками.

Практическое задание:

1. В системе управления особое значение приобретает определение подходящего стиля и этики руководства. Принято считать, что, прежде всего, руководитель обязан задать себе вопрос, что именно он хотел бы поручить своим сотрудникам. Далее он должен определить, каков уровень зрелости сотрудников в отношении выполнения данной задачи. Предлагаем четыре варианта действий руководителя, дающего поручение своему секретарю Анне.

1. Анна, я продиктую вам письмо, которое сегодня необходимо отправить. «Уважаемые господа, запятая... В продолжение нашей беседы...». Здесь подробно, в деталях разъясняется, в чем заключается задача и как ее следует выполнять. Кроме того, перед отправкой письма осуществляется контроль, все ли сделано согласно распоряжению.

2. Анна, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не могла бы составить конспект письма, чтобы в три часа мы смогли его вместе просмотреть. При такой манере руководства разъясняется, что следует сделать, предоставляется возможность сотрудникам самим выработать предложение и, при необходимости, вносятся коррективы. В этом случае перед отправкой письма осуществляется контроль.

3. Анна, необходимо сегодня же отправить письмо клиенту, которого я посетил утром, с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Если у тебя есть вопросы, я готов выслушать. В этом случае дается распоряжение (что требуется), и лишь потом следуют разъяснения, как его выполнить, в том случае, если сотрудник сам об этом попросит (например: вы сами подпишете письмо или это сделаю я?). Осуществлять ли контроль до отправки письма, зависит от того, попросит ли об этом сотрудник.

4. Анна, необходимо сегодня же отправить письмо такому-то поставщику с дальнейшей информацией о... Ты не позаботишься об этом? Данную манеру руководства называют «делегирование»: дается распоряжение о том, что требуется, а выполнение предоставляется самому сотруднику. Контроль, как правило, имеет место уже после того, как письмо отправлено. Определите свою позицию по различным стилям в руководстве. Какой вариант вы считаете предпочтительным и почему.

2. На сегодняшнее утро Вы для беседы вызвали подчиненного, который часто опаздывает на работу. Вы по стечению обстоятельств задержались дома и пришли на работу с опозданием. Подчиненный ждет Вас. Как Вы поведете себя?

3. Вы принимаете работников по личному вопросу. К Вам стал часто приходить сотрудник, который подробно и долго излагает свое недовольство обслуживанием в столовой, приемом в медпункте, обращением вахтеров. С каждым его приходом Вы убеждаетесь, что человек повторяется, не беспокоясь о том, что отнимает у Вас время, задерживает других посетителей. Что бы Вы предприняли на месте руководителя?

4. К Вам пришел рабочий с просьбой отпустить его с работы на день. Вы спрашиваете о цели. Оказывается, он хочет использовать этот день на поиски другого места работы. Его уход лишит ваш участок очень нужного и

квалифицированного специалиста. Как бы Вы отреагировали на просьбу рабочего?

5. Идет собрание... Слова одного из подчиненных явно приятны Вам. Он хвалит Ваши организаторские способности, хватку, умение воодушевлять людей и т.д. При этом он приводит конкретные примеры. Как Вы будете реагировать на это выступление в своем заключительном слове?

Тест для самооценки № 1

«Самооценка практических навыков искусства управленческого общения решения определенных деловых ситуаций»

Ситуация 1. *«Удовлетворенность работой».*

Один из ваших подчиненных заявил, что не испытывает удовлетворения от своей работы, она ему не по душе, и просит поручить ему более интересное дело. Как вы отреагируете на подобное заявление подчиненного?

А. Думаю, что любой хотел бы иметь работу по душе, приносящую удовлетворение. Однако фирма не может предоставить такую возможность всем работникам. Поэтому постараюсь убедить работника, что многие сотрудники терпеливо трудятся на порученных им участках.

Б. Объясню, что удовлетворенность работой определяется тем, как к ней относиться и как ее выполнять. Надо доказать, что и от выполняемой им работы можно получить большое удовлетворение, если видеть в ней творческие начала.

Ситуация 2. *«Управленческие действия».*

В круг служебных обязанностей управляющего входит много вопросов, в частности исполнение указаний, исходящих от вышестоящих начальников. Управляющий должен решить, как именно добиться реализации этих указаний, как на это мобилизовать подчиненных и т.д. Однако вышестоящее руководство может не дать четких указаний, не определить конкретных целей. Как должен действовать управляющий в этих случаях? Какой вариант действий выбрать?

А. Запросить необходимые указания у начальства.

Б. Проанализировать обстановку, определить, что необходимо сделать по собственной инициативе в интересах своей организации, и приступить к действиям по мобилизации персонала на решение выявленных задач.

В. Отсутствие четких указаний и постановки конкретных целей со стороны вышестоящей инстанции может объясняться тем, что там считают нецелесообразным и несвоевременным принимать поспешные решения. Поэтому предпринимать какие-либо практические действия лучше всего после того, как поступят указания сверху.

Ситуация 3. «Управление конфликтом».

В трудовой коллектив, где имеется конфликт между двумя группировками по поводу внедрения новых форм работы, пришел новый руководитель, приглашенный со стороны. Каким образом ему лучше, по вашему мнению, действовать, чтобы нормализовать психологический климат в коллективе?

- А. Прежде установить контакт со сторонниками нового, не принимая всерьез доводы сторонников старого порядка, вести работу по внедрению новшеств, воздействуя на противника силой своего примера и примера других.
- Б. Прежде всего попытаться разубедить и привлечь на свою сторону сторонников прежнего стиля работы, противников внедрения новых методов, воздействовать на них убеждением в процессе дискуссии.
- В. Изучить перспективы развития коллектива и улучшения качества выпускаемой продукции, поставить перед коллективом новые перспективные задачи совместной трудовой деятельности, опираться на лучшие достижения и традиции коллектива, не противопоставлять новое старому.

Тест для самооценки № 2

Тест: «Можете ли Вы быть руководителем?»

Отвечая на приведенные ниже вопросы, выберите наиболее подходящий для вас вариант и помните, нет «правильных» или «неправильных» ответов.

Таблица 3 – Вопросы теста с вариантами ответов

1. Можете ли вы командовать людьми?	
а) да	б) нет
2. Любите ли вы работать на приусадебном участке?	
а) да	б) нет
3. Доставляет ли вам удовольствие возражать кому-либо?	
а) да	б) нет
4. Какое из двух достоинств (авторитетность или нежность) вы цените больше?	
а) первое	б) второе
5. Любите ли вы произносить речи?	
а) да	б) нет
6. Чем, по вашему мнению, можно определить уровень цивилизации?	
а) степени эмансипации женщин	б) уровнем развития техники
7. Раздражает ли вас чья-то неумелость, неловкость?	
а) да	б) нет
8. Любите ли вы работу, требующую контактов с людьми?	
а) да	б) нет
9. Считаете ли вы, что в детстве слишком долго находились под влиянием матери?	
а) да	б) нет
10. На что во время знакомства вы в первую очередь обращаете внимание:	
а) на внешность нового знакомого	б) на то, что и как он говорит

Продолжение табл. 3

11. Впадаете ли вы в ярость, если не можете настоять на своем?	
а) да	б) нет

12. Какой вид карьеры кажется вам наиболее привлекательным:	
а) известного актера	б) чемпиона автогонок
13. Часто ли вас выдвигают на выборную (руководящую общественную) работу?	
а) да	б) нет
14. Бываете ли вы инициатором смелых начинаний?	
а) да	б) нет
15. Ждете ли вы, пока дела решатся сами по себе?	
а) да	б) нет
16. Раздражает ли вас то, что вы живете, к примеру, в комнате без штор на окнах?	
а) да	б) нет
17. Какой цвет вам больше нравится?	
а) голубой	б) красный
18. Легко ли вы принимаете решения?	
а) да	б) нет
19. Какие виды спорта вам больше по душе?	
а) те, которые развивают ловкость	б) те, которые развивают силу
20. Признаете ли вы руководителя, представляющего противоположный пол, если он достаточно компетентен?	
а) да	б) нет

Обработка результатов:

1. «а» - 5, «б» - 0;	11. «а» - 5, «б» - 0;
2. «а» - 5, «б» - 0;	12. «а» - 0, «б» - 5;
3. «а» - 5, «б» - 0;	13. «а» - 5, «б» - 0;
4. «а» - 5, «б» - 0;	14. «а» - 5, «б» - 0;
5. «а» - 5, «б» - 0;	15. «а» - 0, «б» - 5;
6. «а» - 0, «б» - 5;	16. «а» - 0, «б» - 5;
7. «а» - 5, «б» - 0;	17. «а» - 0, «б» - 5;
8. «а» - 5, «б» - 0;	18. «а» - 5, «б» - 0;
9. «а» - 0, «б» - 5;	19. «а» - 0, «б» - 5;
10. «а» - 0, «б» - 5;	20. «а» - 5, «б» - 0;

Интерпретация результатов:

80 и более баллов – вы тот человек, который имеет большую потребность доминировать над людьми. Несмотря на то, что вы проявляете инициативу и бываете прекрасным организатором, ваша горячность, стремление быть признанным любой ценой, ваше желание манипулировать другими значительно снижают эффективность ваших действий. Сильное нервное напряжение, неумение расслабляться приводят к тому, что, будучи взволнованны, вы легко можете обидеть другого человека. Вы часто хвастаетесь, зазнаетесь, бываете агрессивным. Но если вам удастся изменить ваше отношение к людям, то предрасположенность к руководящей работе может принести прекрасный эффект.

От 40 до 70 баллов – у вас высокие запросы, часто бываете самоуверенны, любите подчеркнуть собственное «Я». Умение управлять собственными эмоциями и склонность к анализам своих поступков приводят к тому, что необходимость руководить другими не принимает у вас крайних

форм. Вы любите ходить «непроторенными» дорогами, имеете собственное мнение, которое не всегда совпадает с мнением других. Вы не любите навязывать себя другим и с трудом им подчиняетесь. Вам безразлично то, чтоо вас говорят. В то же время вы имеете склонность критиковать других. Любите, чтобы ваше слово было последним.

35 и менее баллов – вы человек, который склонен больше быть подчиненным, чем руководить. В роли «шефа» вы чувствовали бы себя плохо. Вы, скорее всего, человек несмелый, скромный, не уверенный в себе. Вы редко выступаете с инициативой, с удовольствием подчиняетесь руководству со стороны других. Чаще всего вы предпочитаете компромиссные решения и остаетесь «в тени» других людей.

Тема 4. Основные элементы делового этикета

4.1. Основные понятия этикета

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 («Etiquette» в переводе означает ярлык, этикетка и церемониал, то есть порядок проведения определенной церемонии). На одном из дворцовых приемов XVII века у короля Людовика XIV гостям впервые вручили карточки с написанными на них правилами поведения. От названия карточки – «Этикетка» и пошло слово «этикет» [3].

Понятие «этикет» вошло в русский язык в начале XVIII века. Правила поведения, принятые на Руси излагались в «Поучении» Владимира Мономаха и в «Домострое» [9].

Современный этикет наследует обычаи и традиции всех народов от древности до наших дней.

Функции этикета:

- регламентирующая (поведение в ситуации);
- символическая (отношение к ситуации и партнеру);
- коммуникативная (форма общения).

Составляющие этикета: внешний облик и одежда, манеры, правила поведения в регламентированных ситуациях и культура речи.

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 [1].

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 образования и культуры одни правила поведения сменяются другими. То, что раньше

считалось неприличным, становится 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, быть уместным в другом месте и при других обстоятельствах.

Нормы этикета, в отличие от норм морали являются условными, они носят как бы 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.

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.

Таким образом, 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.

4.2. Требования и принципы делового этикета

Деловой этикет представляет собой свод правил и норм целесообразного поведения партнеров по совместному делу, обеспечивающий уважение человеческой личности и неукоснительное соблюдение правовых, финансовых и этических обязательств.

К общепринятым принципам культуры поведения относят:

- приоритет старшего и женщины;
- принцип гигиены;
- эстетический принцип.

Профессор Э.А. Уткин выделяет следующие основные требования делового этикета:

1. Вежливость и корректность.
2. Тактичность и деликатность.
3. Скромность.
4. Пунктуальность и обязательность [5].

Грубое несоблюдение любого из этих требований обязательно приводит к серьезным проблемам в деловых отношениях.

Кроме того, выделяют пять основных принципов бизнес-этикета:

1. Принцип разумного эгоизма – выполняя свои рабочие функции, не мешай другим выполнять свои.
2. Принцип позитивности – если нечего сказать приятного или положительного, лучше молчать. А вот другие проявления этого принципа:
 - не сплетничайте и не передавайте слухи. Вы думаете, что Вы запускаете копьё, на самом же деле Вы запускаете бумеранг;
 - не допускайте обсуждения физических достоинств или недостатков кого бы то ни было, а также дискриминации по полу или расовой принадлежности. Помните: то, что Петр говорит о Павле: «Больше говорит о Петре, чем о Павле»;
 - если Ваше остроумие унижает других – воздержитесь от такого остроумия.
3. Принцип предсказуемости поведения в различных бизнес-ситуациях.
4. На работе нет мужчин и женщин, есть только статусные различия.
5. Принцип уместности: определенные правила в определенное время, в определенном месте, с определенными людьми [11].

4.3. Составляющие делового этикета: внешний вид, одежда, манеры, правила поведения

Сформировавшийся образ делового человека, в том числе и организации, в котором выделяются ценностные характеристики и черты, оказывающие определенное воздействие на окружающих, обычно называют имиджем (от англ. image – образ) [7]. Имидж складывается в ходе личных контактов человека, на основе мнений, высказываемых о нем окружающими.

Обретение привлекательного имиджа не является самоцелью, но составляет важную часть профессиональных качеств делового человека, поскольку от имиджа часто зависит готовность людей к сотрудничеству .

Важнейшим элементом имиджа делового человека является его внешний вид. Одежда – «визитная карточка» делового человека, так как при встрече, прежде всего внимание обращается именно на то, как он одет. Первое впечатление надолго остается в памяти людей, с которыми знакомятся. Поэтому пренебрежение своим внешним видом – непростительная ошибка. Например, аккуратность в одежде часто ассоциируются с организованностью в работе, умением ценить свое и чужое время. Неопрятность же – синоним суетливости, забывчивости. Самой распространенной и наиболее признанной на сегодняшний день одеждой делового человека является костюм. Деловой этикет предусматривает несколько правил ношения костюма. Представим несколько рекомендаций.

1. Если вы надели костюм, всегда надевайте галстук. Исключения – пиджаки спортивного покроя, которые могут быть надеты даже на футболку. Но они не принадлежат к деловой одежде. Недопустимо носить двубортные пиджаки без галстука. Светлые костюмы носят днем, темные – вечером.

2. Рубашка, надеваемая с костюмом, должна иметь длинные рукава. Считается элегантным, если ее манжеты видны из-под рукавов пиджака примерно на 1,5-2 см. Лучше всего подобрать рубашку, на которой нет нагрудных карманов.

3. Не допускайте, чтобы затяжной конец галстука был на виду, выступал из-за его лицевой части. Завязанный галстук должен касаться нижним концом пряжки ремня.

4. Никогда не надевайте одновременно костюм и спортивную обувь. Эти вещи несовместимы по своему назначению.

5. Надев костюм, не берите сумку спортивного типа. Желательно носить бумаги и необходимые вещи в дипломате, портфеле или папке.

6. Не выделяйтесь своей одеждой в рабочее время. В повседневном общении неброский костюм считается хорошим тоном.

7. Не носите слишком светлые костюмы. Наиболее распространенные цвета – темно-синий, темно-серый, черный.

8. Не надевайте пестрых рубашек.

9. Носите не слишком яркие галстуки без броских узоров. Галстук должен быть светлее костюма и темнее рубашки.

10. Не допускайте несовместимости узоров деталей вашей одежды.

11. Всегда надевайте носки темных расцветок [1].

Манера держаться – это такой же способ проявлять уважение к окружающим людям, как и опрятная одежда, вежливое обращение в разговоре, тактичность. В манере поведения достаточно велика роль привычек. Они могут, как подчеркивать достоинства человека, так и сводить к нулю его самые лучшие черты. Иногда человек ведет себя неестественно и при этом теряет не меньше, чем в предыдущем случае. Естественность – один из главных принципов поведения делового человека, так как попытка выглядеть иначе заметна со стороны.

Жесты и движения являются частью имиджа. Очень часто случается так, что именно жест показывает настроение, лицо человека даже тогда, когда он сам этого не хочет. Движения не должны быть резкими и быстрыми. Не нужно при разговоре опускать надолго глаза или сидеть в расслабленной позе, в рабочее время подтянутость – неотъемлемая черта делового человека.

В случае нахождения среди людей, которые старше, необходимо быть более собранным и тактичным, чем среди людей вашего возраста. Походка не должна быть вялой. Но и не стоит размахивать руками и делать широкие шаги. Наилучший вариант – размеренные движения, прямая осанка.

Сидя на стуле, не следует раскачиваться, садиться на край. Не рекомендуется также облокачиваться на стол. Присаживаться и подниматься нужно, не производя шума. Стул не двигают по полу, а переставляют, взяв за спинку.

Беседуя, сидеть лучше всего прямо, не наклоняясь и не откидываясь назад. Наиболее приемлемая посадка для деловой женщины: колени вместе,

ступни одна возле другой, голень повернута немного наискосок. Подпирать голову рукой при разговоре некрасиво. Это может означать скуку или усталость. Скрещивание рук на груди, в принципе, допустимо, но этот жест обычно воспринимается собеседником как недовольство или желание прекратить разговор. Поднятые плечи или втянутая голова означают напряженность, производят впечатление замкнутости. Для расположения собеседника к разговору можно склонить набок голову. Наклон головы создает впечатление того, что человек внимательно слушает [5].

Наравне с имиджем делового мужчины существует и имидж деловой женщины. Деловой костюм, подобранный в соответствии с рекомендациями профессионалов моды и стиля, сам по себе действует, как убеждающее средство. Кроме того, он формирует образ человека, дает представление об его стабильности и профессионализме. Выбирать костюм следует согласно отражению ваших деловых качеств и чувство стиля.

Несколько рекомендаций по подбору делового женского костюма:

- женский деловой костюм – это, как правило, двойка или тройка, в состав которых могут входить либо брюки, либо юбка (юбка считается более консервативным предметом одежды);

- пиджак лучше выбирать с длинным рукавом, заканчиваться он должен примерно на косточке вашего запястья;

- не следует подходить к выбору костюма с позиций внешности и сексуальности (не приветствуется сильно облегающий костюм). Профессионалы в области стиля утверждают, что костюм сидит хорошо, если на нем нет горизонтальных и вертикальных складок;

- не следует выбирать черные, красные и белые костюмы, классические цвета – это синий и серый (летом носят светлые, теплые тона, а зимой – более холодные, темные);

- стандартные варианты рисунка костюма – клеточка, елочка или полоска. Отличные деловые женские костюмы изготавливаются из шерсти, сатина или льна, в разумных пределах можно использовать эластан. А вот вискоза и все виды тканей стрейч полностью исключаются;

- юбка должна быть прямой, допустимо легкое облегание бедер, оптимальный вариант длины юбки – до колен;

- не рекомендуется выбирать юбку с разрезом, поскольку он совершенно не сочетается с имиджем деловой женщины;

- не следует носить слишком прозрачные, яркие и декольтированные блузки, оптимальный вариант – белая непрозрачная блузка;

- обязательное ношение на работе даже в летнее время чулок или колготок нейтрального либо телесного цвета;

- обувь под костюм лучше подбирать классическую. Лучший выбор – это туфли-лодочки с закрытой пяткой и носком. Не следует использовать открытую обувь. В вечернее время можно надеть лакированные туфли. В зимний период времени в офисе всегда должна быть сменная обувь;

- минимум украшений;

- недопустимо, если на обнаженных частях тела будут пирсинг или татуировки;

- макияж деловой женщины не должен быть слишком ярким. Вполне можно обойтись легким тональным кремом, натуральной помадой и тушью для ресниц. Руки обязательно должны быть ухоженными, но без яркого маникюра, который издали, бросается в глаза [26].

Этикет приветствий и представлений – совокупность правил поведения, первоначального межличностного взаимодействия, касающихся внешнего проявления отношения к людям.

При всей кажущейся простоте правил взаимных приветствий и представлений они требуют определенных знаний и достаточного внимания. В современном деловом этикете выработаны некоторые правила относительно знакомства и приветствий в зависимости от пола, возраста и должности контактирующих людей, а также от того, находятся ли они в группе или в одиночку. Первичное правило приветствия состоит в том, что в любой ситуации оно должно показывать вашу расположенность и доброжелательность. На характере приветствия не должно сказываться ваше настроение или негативное отношение к другому человеку.

В процессе взаимоотношений могут складываться различные ситуации, имеющие специфику приветствия, представления друг другу или рукопожатия. Эта специфика выражается главным образом в том, кто обладает правом или обязан быть первым в указанных действиях. Для наглядности отображения права или обязанности «первого шага» кого-либо из сотрудников в некоторых наиболее характерных ситуациях приведены в таблице 4 [27].

Таблица 4 – Правила приветствий и представлений

№	Ситуация или вариант встречи сотрудников	Должен быть первым при:		
		приветствии	рукопожатии	представлении
1.	Мужчина Женщина	+	+	+
2.	Старший по возрасту Младший по возрасту	+	+	+
3.	Старший по должности Младший по должности	+	+	+
4.	Проходящий мимо группы Стоящий в группе	+	+	+
5.	Входящий в комнату Находящийся в комнате	+	+	+
6.	Обгоняющий идущего	+		
7.	Руководитель делегации, входящей в комнату Руководитель делегации, находящийся в комнате	+	+	+

Таким образом, существует ряд общепринятых правил этикета, которые необходимо соблюдать при представлениях и знакомствах. Так, мужчина, независимо от возраста и положения, всегда представляется женщине первым. Младших по возрасту или служебному положению мужчин и женщин следует представлять более старшим, а не наоборот. При равном положении (ранге) более молодой представляется более пожилому, подчиненный – начальнику, один человек представляется паре, группе, обществу, даже женщина представляется супружеской паре первой.

Когда в обществе (гостях) представляют одного человека сразу несколькими, обычно громко называют его фамилию, имя.

Если мужчина в момент представления сидит, он обязан встать. Женщина может не вставать, за исключением тех случаев, когда ее представляют даме значительно старше ее по возрасту или положению.

После представления человек, которому представляют нового знакомого, называет свою фамилию, и добавляют «Очень приятно», «Рад с Вами познакомиться». Тот, кого представляют, говорить этого в момент представления не должен. Новые знакомые, как правило, обмениваются несколькими словами, вступают в непродолжительную беседу. Инициатором такой беседы является человек, старший по рангу и положению, или женщина.

В гостях, на вечерах, ужинах и других подобных мероприятиях для представления лучше прибегать к помощи посредника из числа знакомых гостей или членов семьи хозяина. Однако если нет человека, который мог бы вас представить, можно представиться самому. Если кто-нибудь представляется вам, в ответ следует назвать свою фамилию.

Если кто-то знакомит двух людей, он должен сам назвать представляемых. Нельзя подвести их друг к другу и сказать:

«Познакомьтесь», обязывая их самих назвать себя. Это невежливо.

Если надо познакомить женщину с мужчиной, следует сказать, обращаясь к женщине, например: «Ольга Ивановна, разрешите представить Вам Николая Олеговича» или «Разрешите Вас познакомить: это Николай Олегович».

В том случае, если представляющий знакомит людей одного возраста и пола, он должен представить менее знакомого человека более знакомому [20].

Этикет рукопожатий. После представления новые знакомые обмениваются приветствиями и в большинстве случаев рукопожатиями. Первым руку подает тот, кому представляется новый знакомый. Подавать руку следует в последний момент, идти с протянутой рукой или обмениваться рукопожатием через стол не принято.

Если женщина или старший по положению, возрасту не предлагает руки, следует слегка поклониться. Протягивать вместо руки несколько пальцев или кончики пальцев нетактично. Как правило, следует протягивать для рукопожатия правую руку. Если она по какой-то причине занята или

повреждена (в повязке), можно протянуть левую руку, но предварительно извинившись.

Рукопожатие не должно быть слишком сильным или, наоборот, чрезмерно слабым. Трясти руку неприлично, не рекомендуется и пожимать ее двумя руками.

Большое значение при приветствиях имеет манера держаться. На человека, с которым здороваешься, следует смотреть прямо, с улыбкой. Неблагоприятное впечатление производит человек, который, протягивая правую руку для приветствия, левую руку держит в кармане, смотрит в сторону, вниз или продолжает разговаривать с другим человеком. Такая невежливость не располагает к продолжению знакомства.

Сидящий мужчина, приветствуя даму или старшего по возрасту или положению человека, должен обязательно встать. Если он приветствует лиц, проходящих мимо, не вступая с ними в разговор, он может не вставать, а лишь приподняться.

Если встречаются супружеские пары, то сначала женщины здороваются друг с другом, затем мужчины приветствуют женщин, и лишь после этого мужчины приветствуют друг друга.

Первой здоровается женщина, идущая в обществе мужчины, с женщиной, которая идет (или стоит) в одиночестве.

Женщина первой приветствует мужчину, если она его обгоняет.

Женщине в знак приветствия никогда не целуют руку на улице: делают это только в помещении.

Вербальный этикет допускает так же применение различных психологических приемов, таких как, например, форм напутствия и краткой оценки общения. Это словесные обороты типа: «Удачи Вам», «Желаю успеха», «Приятно было встретиться».

Если обращаются к незнакомому человеку с какой-то просьбой, обязательно используют вступительные слова: «Простите», «Извините», «Будьте добры», «Позвольте» и т. д.

При приветствии и прощании, кроме слов «Здравствуйтесь», «Добрый день» и «До свидания», желателен присоединение имени и отчества собеседника, особенно, если он занимает подчиненное положение [3].

В заключение следует отметить, что в этикете нет мелочей, поэтому всегда надо стремиться к проявлению максимальной вежливости и соблюдению общепринятых правил и норм поведения и общения.

4.4. Речевой этикет

Речевой этикет – выработанные обществом правила речевого поведения, обязательные для всех членов общества, национально специфичные, устойчиво закрепленные в системе речевых формул [1].

Базовые формулы речевого этикета усваиваются в раннем возрасте, когда родители учат ребенка здороваться, говорить спасибо, просить

прощения. С возрастом человек узнает все больше тонкостей в общении, осваивает различные стили речи и поведения. Умение правильно оценить ситуацию, завести и поддержать разговор с незнакомым человеком, грамотно изложить свои мысли, отличает человека высокой культуры, образованного и интеллигентного.

Формулы речевого этикета – определенные слова, фразы и устойчивые выражения, применяемые для трех стадий разговора:

- 1) начало разговора (приветствие/знакомство);
- 2) основная часть;
- 3) заключительная часть разговора.

Разберем их ближе.

1. Любой разговор, как правило, начинается с приветствия, оно может быть вербальным и невербальным. Перечислим основные формы приветствия собеседника (см. табл. 5).

Таблица 5 - Основные формы приветствия собеседника

Форма приветствия	Пример
Пожелание здоровья	Здравствуйте!
Указание на время встречи	Добрый день!
Эмоциональные пожелания	Очень рад!
Уважительная форма	Мое почтение!
Специфическая форма	Здравия желаю!

В завершение разговора используют формулы прекращения общения, расставания. Эти формулы выражаются в виде пожеланий (всего хорошего, всего доброго, до свидания), надежд о дальнейших встречах (до завтра, надеюсь на скорую встречу, созвонимся), либо сомнений в дальнейших встречах (прощайте, не поминайте лихом).

2. Вслед за приветствием начинается разговор. Речевой этикет предусматривает три основных типа ситуаций, в которых применяются различные речевые формулы общения: торжественная, скорбная и рабочая ситуации. Первые фразы, произнесенные после приветствия, называют зачином разговора [5]. Нередки ситуации, когда основная часть разговора состоит только из зачина и следующего за ним окончания разговора.

Торжественная атмосфера, приближение важного события предполагают использование речевых оборотов в форме приглашения или поздравления. Обстановка при этом может быть как официальной, так и неофициальной, и от обстановки зависит, какие формулы речевого этикета будут использованы в разговоре (см. табл. 6).

Таблица 6 - Примеры приглашений и поздравлений в речевом этикете

Приглашение	Поздравление
Позвольте вас пригласить	Разрешите вас поздравить
Приходите, будем рады	Примите наши поздравления
Приглашаю вас	От имени коллектива поздравляем
Могу ли я пригласить вас	От всей души поздравляю

Скорбная атмосфера в связи с событиями, приносящими горе, предполагает соболезнование, выраженное эмоционально, не дежурно или сухо. Помимо соболезнования, собеседник часто нуждается в утешении или сочувствии. Сочувствие и утешение могут иметь формы сопереживания, уверенности в благополучном исходе, сопровождаться советом (см. табл. 7).

Таблица 7 - Примеры соболезнования, утешения и сочувствия в речевом этикете

Соболезнование	Сочувствие, утешение
Позвольте выразить глубокие соболезнования	Искренне сочувствую
Приношу вам искренние соболезнования	Как я вас понимаю
Я вам сердечно соболезную	Не падайте духом
Скорблю вместе с вами	Все будет в порядке
Разделяю ваше горе	Вам не стоит так волноваться
Какое несчастье постигло вас!	Вам надо держать себя в руках

В повседневности, рабочая обстановка также требует применения формул речевого этикета. Блестящее или, наоборот, ненадлежащее выполнение поручаемых заданий может стать поводом для вынесения благодарности или порицания. При выполнении распоряжений сотруднику может понадобиться совет, для чего будет необходимо обратиться с просьбой к коллеге. Также возникает необходимость одобрить чужое предложение, дать разрешение на выполнение или мотивированный отказ (см. табл. 8).

Таблица 8 - Примеры просьб и советов в речевом этикете

Просьба	Совет
Сделайте одолжение, выполните...	Позвольте вам дать совет
Если вас не затруднит, ...	Разрешите предложить вам
Не считите за труд, пожалуйста, ...	Вам лучше поступить таким образом
Могу ли я попросить вас	Я бы хотел предложить вам
Убедительно прошу вас	Я посоветовал бы вам

Просьба должна быть предельно вежливой по форме и понятной адресату, обращение с просьбой – деликатным. При обращении с просьбой желательно избегать отрицательной формы, использовать утвердительную. Совет надо давать некатегорично, обращение с советом будет побуждением к действию, если он дан в нейтральной, деликатной форме (см. табл.9).

Таблица 9 - Примеры согласия и отказа в речевом этикете

Согласие	Отказ
Сейчас будет сделано	Я не в силах помочь вам
Пожалуйста, не возражаю	Я не могу выполнить вашу просьбу
Готов вас выслушать	Сейчас это невозможно
Поступайте, как сочтете нужным	Я вынужден отказать вам

За выполнение просьбы, оказание услуги, полезный совет принято выражать собеседнику благодарностью. Также важным элементом в речевом этикете является комплимент. Он может употребляться в начале, середине и

по завершению разговора. Тактичный и вовремя сказанный, он поднимает настроение собеседника, располагает к более открытой беседе. Compliment полезен и приятен, но только если это искренний комплимент, сказанный с естественной эмоциональной окраской (см. табл. 10) [9].

Таблица 10 – Примеры благодарности и комплиментов в речевом этикете

Благодарность	Комплимент
Позвольте выразить благодарность	Вы прекрасно выглядите
Фирма выражает благодарность сотрудникам	Вы так сообразительны
Я вам очень благодарен за...	Вы прекрасный собеседник
Большое вам спасибо	Вы отличный организатор

Существует ряд этикетных правил ведения речи:

1. Вести разговор, если тема интересна, понятна всем собеседникам, уместна.
2. Вести разговор, если говорящий хорошо ориентируется в теме.
3. Строить свою речь в соответствии с интересами, знаниями, социальным положением, возрастом, полом, мнением собеседников, официальностью/неофициальностью ситуации.
4. Начинать разговор с нейтральных, общепринятых тем, но стремиться надо к нетривиальным сообщениям, содержательным разговорам.
5. Уметь внимательно выслушивать своего собеседника, проявляя интерес к теме разговора и к самому говорящему, не перебивать его.
6. Не демонстрировать свое безразличие к теме беседы.
7. Не переносить свои отрицательные оценки речи собеседника на его личность.
8. Не произносить речь на повышенных тонах, даже для того, чтобы что-то доказать оппоненту.
9. Не замолкать при присоединении к беседующим нового собеседника, а помочь ему включиться в общую тему.
10. Не использовать непонятные хотя бы одному из собеседников слова, термины.
11. Не употреблять шутки, слова, избегать тем, вопросов, которые могут кого-либо обидеть, смутить.
12. Не слишком увлекаться рассказами о себе, своих близких, своих делах, быть скромнее в своей речи, в самооценках.
13. Ставить в центр внимания слушающего, но не задавать собеседнику бестактных вопросов по поводу его личной, частной жизни.
14. Не навязывать разговор человеку, не желающему беседовать.
15. Не навязывать свои советы, стараться смягчать свою речь, снимая излишнюю категоричность, поскольку говорящий может ошибаться.
16. Не отзываться дурно о других, иначе собеседник поймет, что говорящий может так же отзываться о нем самом, что испортит отношения.

17. Не выводить собеседника из терпения излишними словами, объяснениями, отступлениями от основной темы.

18. Не говорить в одиночку и слишком много, давать высказываться и другим и не утомлять их.

19. Уважительно, доброжелательно относиться к адресату.

20. Следовать логике, чтобы вывод не противоречил посылке, чтобы следствия вытекали из причин.

21. Употреблять короткие фразы, не превышающие порог смыслового восприятия и концентрации внимания человека (5-9 слов, 45-90 сек. без пауз).

22. Следить за тем, чтобы слушающий не уставал, давать ему передохнуть, пробуждать его внимание паузами, повторными обращениями, средствами авторизации и адресации текста.

23. Следить за невербальными знаками, сопровождающими речь: излишне не жестикулировать, не лгать, поскольку мимика все равно выдаст ложь [12].

Ключевую роль в культуре речевого этикета играет понятие ситуация. Действительно, в зависимости от ситуации, разговор может значительно изменяться. При этом ситуации общения могут характеризоваться самыми разными обстоятельствами, например:

- личности собеседников;
- место;
- тема;
- время;
- мотив;
- цель.

Так, речевой этикет ориентирован прежде всего на адресата – человека, к которому обращаются, но также учитывается личность говорящего. Учет личности собеседников реализован на принципе двух форм обращения – на «Ты» и на «Вы». Первая форма указывает на неформальный характер общения, вторая – на уважение и большую формальность в разговоре.

Общение в определенном месте может требовать от участника специфических правил речевого этикета, установленных для этого места. Такими местами могут быть: деловое совещание, светский ужин, театр, молодежная вечеринка, уборная и др.

Точно также, в зависимости от темы разговора, времени, мотива или цели общения, применяют разные разговорные приемы. Темой для разговора могут стать радостные или печальные события, время общения может располагать к тому, чтобы быть кратким, или к развернутой беседе. Мотивы и цели проявляются в необходимости оказать знак уважения, выразить доброжелательное отношение или благодарность собеседнику, сделать предложение, обратиться за просьбой или советом.

В современном мире, и тем более в городской культуре постиндустриального и информационного общества, понятие культуры речевого общения изменяется коренным образом. Скорость изменений,

происходящих в современности, ставит под угрозу сами традиционные основы речевого этикета, основанные на представлениях о незыблемости социальной иерархии, религиозных и мифологических верований [24].

Изучение норм речевого этикета в современном мире превращается в практическую цель, ориентированную на достижение успеха в конкретном акте коммуникаций: при необходимости обратить на себя внимание, продемонстрировать уважение, вызвать доверие у адресата, его симпатию, создать благоприятный климат для общения. Однако роль национального речевого этикета остается важной – знание особенностей иностранной речевой культуры является обязательным признаком свободного владения иностранным языком.

Контрольные вопросы:

1. Что такое «этикет» и «речевого этикет»?
2. Перечислите требования и принципы делового этикета.
3. Факторы, определяющие формирование речевого этикета.
4. Основные речевые этикетные формулы.
5. Перечислите наиболее важные, с вашей точки зрения, этикетные правила ведения речи.

Вопросы для самостоятельного изучения и дискуссии:

1. Правила подготовки и проведения публичного выступления.
2. Правила подготовки и проведения деловой беседы.
3. Правила подготовки и проведения делового совещания.
4. Правила подготовки и проведения переговоров.
5. Правила подготовки и проведения собеседования.
6. Правила подготовки и проведения торгов.
7. Правила подготовки и проведения пресс-конференции.
8. Правила подготовки и проведения презентаций.
9. Правила подготовки и проведения выставок и ярмарок.
10. Правила телефонного общения.
11. Правила и нормы деловой переписки.

Практическое задание:

Работа в группе.

Для выполнения задания учебная группа делится на команды по 3–4 человека. Каждая команда выбирает руководителя, который организует и координирует работу своей команды, обеспечивает активное участие каждого члена команды.

Кроме того, каждая группа выбирает одну страну и подбирает материал для выполнения проекта.

Тема проекта «Требования деловой этики и делового этикета в разных странах».

Страны на выбор:

- Великобритания;
- Германия;
- Франция;
- Италия;
- Испания;
- Япония;
- Китай;
- США.

Примерная структура представления результатов проекта:

1-й раздел: Краткая характеристика страны (географическое положение, площадь территории, численность населения, политическое устройство и т.п.).

2-й раздел: Специфика и особенности профессиональной служебной деятельности.

3-й раздел: Общие принципы служебного поведения.

4-й раздел: Требования этикета к внешнему виду и манерам делового человека.

5-й раздел: Особенности проведения деловых бесед и переговоров.

6-й раздел: Этикет письменного делового общения.

7-й раздел: Деловые подарки и сувениры.

Выводы о возможностях использования опыта страны в российской практике.

Список использованных источников.

Разделы и выводы по проекту докладываются на семинарских занятиях с помощью презентации по проекту.

Индивидуальная работа.

1. Заполните таблицу 11.

Таблица 11 – Особенности деловых приемов

Вид приема	Время проведения	Длительность	Что подается	Форма одежды
Завтрак				
Ланч				
«Бокал шампанского»				
Чай				
«Жур фикс»				
Коктейль				
Фуршет				
Обед				
Ужин				
«А ля фуршет»				

2. Для успешной подготовки и проведения деловой беседы необходимо:

- иметь привлекательный внешний вид;

- уметь правильно говорить;
- быть профессионалом в своей области;
- вызывать доверие партнера;
- быть вежливым;
- знать национальные особенности партнера;
- знать речевые приемы воздействия на собеседника;
- правильно рассадить собеседников;
- рационально определить перечень обсуждаемых вопросов;
- не упускать инициативу из своих рук;
- ясно представлять цель, которую нужно достигнуть;
- создать удобные условия для беседы;
- не спорить с партнером.

Прономеруйте приведенные факторы в порядке значимости, с Вашей точки зрения (на первое место поставьте самое важное, на последнее – самое незначительное). Аргументируйте свой выбор

Тест для самооценки №1
«Оценка правил хорошего тона»

Выберите один из вариантов.

1. Вы садитесь за стол, который сервирован разными столовыми приборами. В центре возвышается белая накрахмаленная салфетка. Что Вы станете с ней делать?
 - а) развернете и положите на колени; б) заткнете за воротник.
2. Перед Вами несколько ножей и вилок. Какими приборами Вы воспользуетесь сначала?
 - а) теми, что лежат дальше от тарелки; б) теми, что лежат ближе к тарелке.
3. В гостях за обеденным столом гость-мужчина сидит в окружении женщин, т.е. слева и справа от него находятся женщины. Кому из них он должен уделять преимущественное внимание?
 - а) той, что сидит слева от него; б) той, что сидит справа.
4. Вам подали второе блюдо:
 - а) следует сразу разрезать мясо на более мелкие части; б) постепенно отрезать мелкие кусочки.
5. Можно ли в гостях второй раз взять понравившееся кушанье? а) да; б) нет.
6. Если Вы хотите попробовать кушанье, которое стоит далеко от Вас, то: а) Вы сами потянетесь за ним; б) попросите передать его Вам.
7. В гостях Вы съедите все, что положили на свою тарелку, даже если не хотите:

- а) да;
- б) нет.

8. Если Вам не нравится предлагаемая хозяйкой еда, Вы поблагодарите ее и откажитесь:

- а) не объясняя причин;
- б) объясните причину отказа.

9. Считаете ли Вы, что хлеб из хлебницы надо брать: а) вилкой;

- б) рукой.

10. Вы обедаете в ресторане, где Вас обслуживает официант. Вы закончили есть второе и хотите показать официанту, чтобы он убрал прибор. Для этого:

- а) положите нож и вилку на тарелку параллельно друг другу ручками вправо; б) положите нож и вилку острыми концами в тарелку.

Обработка результатов:

Подсчитайте количество баллов, используя ключ.

Вариант ответа	Номер вопроса									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	5	5	0	0	5	0	5	5	0	5
б	0	0	5	5	0	5	0	0	5	0

Интерпретация результатов:

45-50 баллов – отлично; 35-40

баллов – хорошо;

25-30 баллов – удовлетворительно; 0-20

баллов – плохо.

Тест для самооценки №2

«Оценка уровня ведения телефонных разговоров»

Перед Вами 25 фраз, которые были сказаны служащими Вашей организации при беседе с Вашими клиентами. Оцените каждую из них.

Если Вы считаете, что фраза производит на клиента положительное впечатление, пометьте ее знаком «+», а если отрицательное – знаком «-».

1. «Доброе утро. Это коммерческий банк «Россия». У телефона Никитин Алексей Петрович. Чем я могу помочь Вам?».
2. «Извините, это не в моей компетенции. Вам нужно позвонить в отдел кредитов».
3. «Доброе утро, банк «Россия»».
4. «Заведующая вышла. Ей что-нибудь передать?».
5. «Спасибо за звонок. Звоните чаще!».
6. «Извините, я не работаю в этом отделе, поэтому ничем Вам помочь не могу».
7. «Доброе утро, отдел снабжения».
8. «Мне трудно сказать, почему наш сотрудник не позвонил Вам. Вы не пробовали позвонить ему еще раз?».
9. «Извините, что я заставил Вас ждать. Чем я могу помочь Вам?».
10. «Так, кого Вы ждете?».

11. «Я понимаю Вас. Мне кажется, что кто-то из сотрудников допустил оплошность. Я постараюсь все проверить. Чем я еще могу помочь Вам?».

12. «Михаил Иванович, извините, пожалуйста, за задержку документов. Постараюсь их выслать при удобном случае».

13. «Спасибо. При случае я позвоню Вам».

14. «Вы сомневаетесь в наших возможностях? Я понимаю. Жду Вашего звонка. Спасибо за звонок».

15. «Расскажите, как это случилось».

16. «Рад Вашему звонку. Как у Вас дела?».

17. «Да, это я. Хочу Вам сообщить неприятную информацию».

18. «Извините, пожалуйста. Я принимаю загородную телефонограмму. Можно, я перезвоню Вам через 10 минут?».

19. «К сожалению, Юрий Михайлович еще обедает».

20. «Спасибо за звонок. Такого человека, как Вы, мы готовы выслушать всегда».

21. «Извините за задержку. У нас все заняты, поэтому никто не берет трубку».

22. «Юрий Михайлович пошел к врачу. Должен вернуться к концу дня».

23. «Здравствуйте, банк «Россия», у телефона дежурный экспедитор Сергеев. Слушаю».

24. «Вы не правы. Однако что Вы скажете про акции нашего банка?»

25. «Извините. К сожалению, я должен идти по вызову. Давайте свяжемся завтра в 10 утра. Я Вам позвоню. Спасибо за звонок».

Обработка результатов:

Используя «ключ» теста, подсчитайте количество несовпадений с Вашими ответами.

Варианты ответов			
«+»	«-»	«+»	«-»
1		14	
	2		15
3		16	
4			17
	5	18	
	6		19
	7		20
	8		21
9			22
	10	23	
11			24
	12	25	
	13		

Интерпретация результатов:

Если выявлено более 3 несовпадений, то это означает, что с искусством ведения телефонных переговоров у данного лица дела обстоят не совсем благополучно. Прежде чем допускать такого работника до телефона, он должен пройти специальный тренинг.

Итоговый тест

1. Этика – это наука:

- а) которая изучает добродетели;
- б) об общепринятых и повторяющихся формах поведения людей;
- в) о морали, нравственности;
- г) о нравах, обычаях.

2. Мораль – это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

3. Социальные нормы – это:

- а) общепринятые в рамках социальной общности (группы) правила, образцы поведения или действия в определенной ситуации;
- б) форма общественного сознания, в которой отражаются идеи, представления, принципы правила поведения людей в обществе;
- в) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- г) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности.

4. Традиции – это:

- а) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;
- б) представляют собой правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;
- в) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

5. Религия – это:

- а) духовно-нравственные правила человеческого общежития, основанные на представлении людей о Боге как творце мироздания;
- б) передача социального и культурного опыта от поколения к поколению;
- в) правила поведения людей при совершении обрядов и форм деятельности;
- г) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют.

6. Нормы общественных организаций представляют собой:

- а) наиболее обобщенные и стабильные правила поведения людей в том или ином обществе, которые выверены временем и длительно существуют;
- б) правила поведения, которые устанавливаются и охраняются государством;
- в) правила поведения, которые устанавливаются самими общественными организациями и охраняются с помощью мер общественного воздействия, предусмотренных уставами этих организаций;
- г) общепринятые и повторяющиеся формы поведения людей, которые служат средством передачи социального и культурного опыта от поколения к поколению.

7. Автор термина «Мораль»:

- а) Гомер;
- б) Тацит;

в) Цицерон;г)
Ницше.

8. Основателем этики признается:

- а) Платон (428-328 до н.э.);
- б) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.);в)
- Аристотель (384-322 до н.э.);
- г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.).

9. Термин «этика» (ethica) впервые использовал для обозначения науки, которая изучает добродетели:

- а) Платон (428-328 до н.э.);
- б) великий древнегреческий философ Сократ (469-399 до н.э.);в)
- Аристотель (384-322 до н.э.);
- г) Сенека (4 до н.э. – 65 н.э.).

10. Эвдемонизм - это:

- а) долг;
 - б) красота;в)
- счастье.

11. Гедонизм - это:

- а) аскетизм;
 - б) чувственное наслаждение;в)
- патриотизм.

12. Аскетизм - это:

- а) отказ от чувственно-физических наслаждений;б)
- печаль;
- в) развлечение.

13. Размышление и практика решения нравственных проблем, существующих в конкретных профессиональных сферах деятельности

- а) биоэтика;
- б) профессиональная этика;в)
- экологическая этика;
- г) экономическая этика.

14. Управленческая этика это – ... :

- а) система теоретико-прикладных этических знаний и практических рекомендаций, ориентированных на качественное исполнение административно-хозяйственных функций; б)
- нормы, установленные государством для руководителей предприятий;
- в) правила приличия для представителей властных структур.

15. Принцип честности предполагает:

- а) честное ведение дел и правдивость;
- б) безошибочность выводов и рекомендаций;
- в) объективность профессионального суждения.

16. Добро и зло – это:

- а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей;
- б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;
- в) наиболее общие формы моральной оценки, разграничивающие нравственное и безнравственное.

17. В этике справедливость – категория,

- а) означающая такое положение вещей, которое рассматривается как должное, отвечающее представлениям о сущности человека, его неотъемлемых правах, исходящее

из признания равенства между всеми людьми и необходимости соответствия между деянием и воздаянием за добро и зло;

б) специфически моральная категория; в) специфически правовая категория.

18. Долг представляет собой:

а) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

б) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей;

в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности.

19. Совесть – это:

а) самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей;

б) нравственная задача, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

в) категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения;

г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

20. Ответственность – это:

а) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности;

б) нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем;

в) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;

г) обязанность и необходимость давать отчет в своих действиях, поступках, отвечать за их возможные последствия.

21. Достоинство – это:

а) категория этики, означающая особое моральное отношение человека к самому себе и отношение к нему со стороны общества, окружающих, основанное на признании ценности человека как личности;

б) категория этики, характеризующая личность с точки зрения выполнения ею нравственных требований, соответствия ее моральной деятельности нравственному долгу, рассматриваемого с позиций возможностей личности;

в) мнение о нравственном облике человека, сложившееся у окружающих, основанное на его предшествующем поведении;

г) выражение ответственности человека за свое поведение перед самим собой, форма самоутверждения личности.

22. Мораль и право – это:

а) необходимые, взаимосвязанные и взаимопроникающие системы регуляции общественной жизни;

б) совокупность установленных или санкционированных государством общеобязательных правил поведения (норм), соблюдение которых обеспечивается мерами государственного воздействия;

- в) выполняют единую социальную функцию – регулирование поведения людей в обществе;
- г) признание достоинства и ценности личности.

23. Этикет - это:

- а) религиозное учение;
 - б) памятник древней этической мысли;в)
- культура поведения.

24. Слово «этикет» обозначает:

- а) этичность и возможность самореализации личности;б)
- манеру поведения в установленном порядке;
- в) устанавливать порядок, держать под контролем манеру поведения других людей.

25. Деловой этикет – это:

- а) совокупность обычаев и традиций;
 - б) требования к внешним формам поведения и общения партнеров по совместному делу;в)
- форма общественного сознания;
- г) предрассудок.

26. Основными ценностями делового этикета являются:

- а) критичность в отношении человека;
 - б) вежливость, корректность, скромность, чуткость, внимательность, точность;в)
- корпоративность.

27. Если вам предстоит познакомиться двух людей:

- а) обязательно представить хотя бы одного человека и можно уйти, предоставляя возможность наладить людям контакт;
- б) можно просто сказать: «Познакомьтесь»;
- в) обязательно и представить: соблюсти порядок при представлении, назвать имя либо отчество, либо имя, отчество, фамилию, желательно упомянуть вид деятельности или род занятий.

28. Кто должен первым протянуть руку для рукопожатия?

- а) тот, кого представляют;
- б) тот, кому представляют.

29. Если женщину знакомят с мужчиной почтенного возраста и положения, то она:

- а) должна встать со стула;
- б) может не вставать.

30. Женщина, идя рядом с мужчиной, должна находиться:

- а) слева от него;
- б) справа от него.

31. Допустимо ли в деловом общении протягивать руку для рукопожатия через стол?а)

- да;
- б) нет.

32. Во время делового визита чай (кофе) принято подавать:

- а) сразу;
 - б) через 5 – 7 минут;
 - в) через 10 – 15 минут;г)
- в конце беседы.

33. Следует ли стучать в дверь кабинета, прежде чем туда войти, если в нем работают более 2-х человек?

- а) да;
- б) нет.

34. Какое место в автомобиле считается наиболее почетным:

- а) место впереди, рядом с водителем;

- б) место на заднем сиденье справа по ходу движения машины;в)
- место на заднем сиденье слева по ходу движения машины.

35. Наиболее почетный вид приема:

- а) прием «завтрак»;
- б) прием «ужин»;
- в) прием «коктейль».

35. Кто должен первым закончить деловой телефонный разговор?

- а) руководитель в разговоре с подчиненным;
- б) подчиненный в разговоре с руководителем.

36. Можно ли на официальный прием приглашать по телефону?

- а) да, так быстро, просто и надежно;
- б) нет, следует послать письменное приглашение, а по телефону осведомиться о его получении.

37. Вам задали вопрос, ответа на который Вы не знаете. Ваш ответ:

- а) «Не в курсе»;
- б) «Я не знаю»;
- в) «Хороший вопрос... Разрешите, я уточню для вас»;г)
- «Позвоните ... (такому-то)».

38. Согласно правилам этикета, всегда представляют первыми:

- а) старших, начальство, более авторитетных людей, равных по положению, возрасту и полу, родителей, женщин, менее близкого знакомого – более близкому;
- б) младших по возрасту, сотрудников, менее авторитетных, близких родственников, мужчин (независимо от их возраста и положения), одного – группе;
- в) тех, кто больше нравится представляющему.

39. После окончания переговоров глава принимающей стороны провожает гостей:

- а) до дверей помещения, где проводились переговоры;
- б) до лифта или лестницы;в)
- до вестибюля;
- г) до машины, поезда или самолета.

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

- а) доброжелательность;
- б) порядочность;в)
- тактичность;
- г) уважительность;д)
- эгоизм.

41. Верны ли определения?

- а) деловая этика представляет собой совокупность принципов поведения людей; б)
- деловая этика представляет собой поведение людей в конфликтных ситуациях.

42. Какая этическая категория передает моральную необходимость выполнения общественно полезных обязанностей?

- а) благо;б)
- долг;
- в) счастье;г)
- честь.

43. Верны ли определения?

- а) Отрасль этики, которая помогает так выстроить деятельность социальных институтов, чтобы стало возможным их нравственное поведение, а также соблюдались бы «правила игры» рынка, называется экономической этикой;
- б) Кодексы поведения людей, действующих в специфических условиях их взаимоотношений в сфере определенной профессии, - это профессиональная этика.

44. Каноничные правила представления:

- а) женщина первая представляется мужчине;
- б) лица с более высоким статусом представляются людям со статусом более низким; в) младшие по возрасту представляются старшим;
- г) мужчина первым представляется женщине.

45. Предмет этики – это ...

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

46. Верны ли утверждения?

- а) мужчины на совещании всегда снимают пиджаки;
- б) мужчины на совещании снимают пиджаки только тогда, когда это сделал председательствующий.

47. Верны ли утверждения?

- а) у себя в кабинете руководитель не встает, если к его столу подходит сотрудник - женщина для решения текущего вопроса;
- б) в случае длительного разговора начальник предлагает сотруднице сесть.

48. Сложившееся у окружающих мнение о нравственном облике личности или коллектива, основанное на его предшествующем поведении и выражающееся в признании его заслуг, называется:

- а) авторитет; б) имидж;
- в) популярность; г) престиж;
- д) репутация.

49. Тактичность - это:

- а) внутренний голос человека;
- б) определенный круг обязательств и исполнение своих обязанностей, сложившихся на основе профессиональных или общественных отношений;
- в) сделал, и что хотел сделать;
- г) способность и привычка человека вести себя, уважая достоинство другого человека; д) способность человека осуществлять внутренний нравственный самоконтроль.

50. Целеполагающие категории этики:

- а) добро и зло;
- б) долг и совесть;
- в) смысл жизни и счастье; г) честь и достоинство.

51. Что должно лежать в основе служебных контактов?

- а) взаимный интерес;
- б) интересы дела; в) личная выгода;
- г) собственные амбиции;
- д) социальные и политические проблемы.

Список использованных источников

1. Беляев, Г.Г. Этика и этикет : учебное пособие / Г.Г. Беляев; Министерство транспорта Российской Федерации, Московская государственная академия водного транспорта. – Москва : Альтаир : МГАВТ, 2011. – 147 с.
2. Бороздина, Г.В. Психология и этика деловых отношений : учебное пособие / Г.В. Бороздина. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 311 с.
3. Виговская, М.Е. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для бакалавров / М.Е. Виговская. – Москва : Дашков и К, 2015. – 144 с.
4. Вяткин, Л.Н. Этика и управление : учебное пособие / Л.Н. Вяткин. – Санкт-Петербург : ЮНИТИ-ДАНА, 2012 – 169 с.
5. Гартман, Г.В. Деловой этикет : учебное пособие / Г.В. Гартман. – Москва : ИНФРА-М, 2011 – 214 с.
6. Дорофеева, Т.Г. Этика профессиональных отношений : учебно-методическое пособие для бакалавров / Т.Г. Дорофеева. – Пенза : РИО ПГСХА, 2014. – 132 с.
7. Дусенко, С.В. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие для студ. учреждений высш. проф. образования / С.В. Дусенко. – 3-е изд., стер. – Москва : Академия, 2013. – 224 с.
8. Егоров, П.А. Этика : учебное пособие / П.А. Егоров, В.Н. Руднев. – Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2014. – 158 с.
9. Загорская, Л.М. Профессиональная этика и этикет : учебное пособие / Л.М. Загорская ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : НГТУ, 2012. – 292 с.
10. Зеленская, О.И. Профессиональная этика : учебное пособие / О.И. Зеленская. – Санкт-Петербург : ИНФРА-М, 2013 – 157 с.
11. Колмогорова, Н.В. Основы общей и профессиональной этики и этикета : учебное пособие / Н.В. Колмогорова ; Министерство спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации, Сибирский государственный университет физической культуры и спорта. – Омск : Издательство СибГУФК, 2012. – 276 с.
12. Коммуникационный менеджмент. Этика и культура управления : учебное пособие / Т. Ю. Анопченко [и др.]. – Ростов-на-Дону : Феникс, 2010. – 380 с.
13. Левин, Е.Н. Профессиональная этика : учебное пособие / Е.Н. Левин. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2013 – 249 с.
14. Национальный этикет : учебное пособие / Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Северо-Кавказский федеральный университет» ; авт.-сост. Г.И. Малявина, В.В. Василенко и др. – Ставрополь : СКФУ, 2015. – 193 с.

15. Ожегова, С. И. Толковый словарь русского языка. – Москва : ИНФРА-М, 2010 – 317 с.
16. Профессиональная этика и служебный этикет: учебник / В.Я. Кикоть, И.И. Аминов, А.А. Гришин; ред.: В.Я. Кикоть. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 560 с.
17. Психология и этика делового общения : учебник для вузов / В.Ю. Дорошенко, Л. И. Зотова, В. Н. Лавриненко и др.; под ред. проф. В.Н. Лавриненко. – Москва : Культура и спорт, ЮНИТИ, 2013 – 324 с.
18. Семенов, А.К. Психология и этика менеджмента и бизнеса : учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 7-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 276 с.
19. Семенов, А.К. Этика менеджмента : учебное пособие / А.К. Семенов, Е.Л. Маслова. – 5-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2016. – 272 с.
20. Сидоров, П.И. Деловое общение: учебник / П.И. Сидоров, М.Е. Путин, И.А. Коноплева. – 2-е изд., перераб. – Москва: ИНФРА-М, 2012. – 384 с.
21. Симонова, Л.А. Этика делового общения : учебник / Л.А. Симонова. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2011. – 362 с.
22. Скворцов, А.А. Этика: учебник для бакалавров / А.А. Скворцов; под ред. А.А. Гусейнова. – Москва : Юрайт, 2012. – 306 с.
23. Сухих, А.В. Морально-психологическое обеспечение служебной деятельности : учебное пособие / А.В. Сухих, Н.И. Корытченкова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Кемеровский государственный университет». – Кемерово : Кемеровский государственный университет, 2013. – 290 с.
24. Щекин, В.О. Этика и этикет в современном обществе : учебное пособие / В.О. Щекин. – Москва : ИНФРА-М, 2010. – 227 с.
25. Фионова, Л.Р. Этика телефонных переговоров // Секретарское дело. – Москва, 2012. – № 1, – С. 46-51.
26. Фионова, Л.Р. Этикет деловой женщины. А что под этим понимать? // Секретарское дело. – Москва, 2014. – № 5, – С. 52-55.
27. Фионова, Л.Р. Умение вести беседу – важная составная часть авторитета делового человека // Секретарское дело. – Москва, 2015. – № 9, – С. 52-58.

Глоссарий

Аккуратность – психологическое понятие, положительная волевая черта характера личности, выражающаяся в умении пунктуально (точно, тщательно) выполнять или соблюдать условия той или иной деятельности.

Аксиология – (греческое – учение о ценностях). Ценности определяются, прежде всего, с точки зрения классовых интересов (т. е. политики), непосредственно связаны с экономическими интересами.

Альтруизм – моральный принцип, бескорыстная забота человека о благе других людей, готовность жертвовать для них личными интересами. Альтруизм противоположен эгоизму.

Атеизм – система научных взглядов, отвергающих веру в существование сверхъестественных сил, Бога, религию в целом.

Бережливость – психологическое понятие, нравственное качество личности, выражающееся в экономном отношении к материальным и духовным ценностям и умении их целесообразно использовать. Бережливость тесно связана с такими чертами личности, как дисциплинированность, экономность, организованность, аккуратность.

Вежливость – нравственная и поведенческая категория, черта характера. Под вежливостью понимают умение уважительно и тактично общаться с людьми, готовность найти компромисс и выслушать противоположные точки зрения.

Взаимоотношения – базовое социально-психологическое понятие, которое представляет собой субъективное (субъект – субъектные) связи между людьми, возникающие в результате фактического взаимодействия представителей различных социальных групп.

Взаимопонимание – социально-психологическое понятие, это способ отношений между отдельными людьми, социальными группами, коллективами, организациями, странами, при которых максимально осмысливаются и учитываются на практике точки зрения, позиции, интересы общающихся сторон.

Вина – междисциплинарное понятие. В психологии понимается как фундаментальная эмоция или эмоциональное состояние человека, выражающее моральное отношение к другим людям и обществу в целом в результате каких-либо своих действий и поступков. Важной составной частью является осознание факта нарушения каких-либо норм.

Воля – сознательная саморегуляция субъектом своей деятельности и поведения, обеспечивающая преодоление трудностей при достижении цели.

Воспитание – процесс, направленный на подготовку людей к трудовой и иной полезной деятельности в обществе, к выполнению многообразных социальных функций. Под воспитанием (в узком смысле слова) понимают также целенаправленную деятельность по руководству и управлению этим процессом в соответствии с интересами тех или иных классов.

Воспитанность – педагогическое понятие, означающее уровень развития личности, проявляющийся в согласованности между знаниями, убеждениями, поведением и характеризующийся степенью оформленности общественно значимых качеств; результат воспитания.

Гедонизм – нравственная позиция, которая сводит все многообразие человеческих стремлений к получению наслаждений.

Героизм – особая форма поведения людей, которые в борьбе за достижение прогрессивных возвышенных целей проявляют доблесть, мужество, самоотверженность, вплоть до самопожертвования, используя при этом нравственно оправданные средства.

Гордость – психологическое понятие, одна из базовых эмоций, выражающаяся в удовлетворенности собой за предпринятые усилия и достигнутые успехи. Некоторые отечественные авторы относят гордость к моральным (нравственным) чувствам, в нем выражается внутреннее достоинство и самостоятельность личности.

Гуманизм – мировоззрение, в центре которого находится идея человека как высшей ценности по отношению к самому человеку, являющаяся относительной в ряде других ценностей мира и общества. Таким образом, гуманизм – это осмысленная и действенная гуманность человека, которая вместе с тем является его образом жизни.

Доверие – способ воспитания личной ответственности, формирования убежденности и готовности человека добросовестно и с инициативой выполнять возложенные на него обязанности, повести за собой других людей для решения сложных задач

Деловое общение – это сложный многоплановый процесс развития контактов между людьми в служебной сфере.

Деловой этикет – это определенные нормы и правила, регламентирующие стиль работы деловых людей, манеру их деловых контактов, а также их внешний вид.

Долг – в философии – это внутренне принимаемое (добровольное) моральное обязательство.

Духовные потребности – потребности человека в духовной культуре, сложившиеся в ходе общественно-исторического развития.

Жесты – психологическое понятие, представляет собой одно из невербальных средств общения, выразительные движения рук и других частей тела, несущие определенную смысловую нагрузку.

Идеал – психологическое понятие, элемент направленности личности, понимаемый как идеальный образ, определяющий способ мышления и поведения человека и общества, активная сила, организующая сознание и деятельность людей.

Имидж – социально-психологическое понятие, которое означает сложившийся в массовом сознании и имеющий характер стереотипа эмоциональный образ объекта. В качестве объекта имиджа может выступать конкретная личность, профессия, организация, товар или услуга.

Интеллигентность – психологическое понятие, это совокупность личностных качеств индивида, отвечающих социальным ожиданиям, предъявляемым передовой частью общества преимущественно к людям, занятым умственным трудом.

Коммуникации – сложный процесс, состоящий из взаимозависимых шагов, каждый из которых необходим для того, чтобы сделать мысли одного человека понятными для другого.

Культура – исторически определенный уровень развития общества, творческих сил и способностей человека, выраженный в типах и формах организации жизни и деятельности людей, а также в создаваемых ими материальных и духовных ценностях.

Культура мышления – способность индивидуального мышления к саморазвитию и умение выходить за пределы сложившихся у индивида форм и канонов мышления.

Культура поведения – сочетание определенных норм поведения человека в быту, коллективе, обществе, характеризующих уровень его внутренней и внешней культуры, а также общий уровень культуры населения.

Культура речи – нормативность речи, ее правильность, соответствие требованиям, предъявляемым к языку, умение творчески использовать языковые средства в зависимости от условий общения, цели и содержания выступления.

Лживость – индивидуально-психологическая особенность, выражающаяся в сознательном искажении действительного положения вещей, стремлении создать неправильное впечатление о фактах и событиях.

Менталитет – междисциплинарное понятие. В широком смысле – это совокупность принятых и в основном одобряемых определенным обществом взглядов, мнений, стереотипов, форм и способов поведения, который отличает его от других человеческих общностей. В осознании отдельного члена менталитет общества представлен в степени, которая зависит от его активной или пассивной позиции в общественной жизни. Являясь – наряду с наукой, искусством, мифологией, религией – одной из форм общественного сознания, менталитет не закреплен в материализованных продуктах, а, если так можно сказать, растворен в атмосфере общества, имеет национальный характер. В узком смысле – это целенаправленность и склад мышления личности, группы.

Мораль – форма общественного сознания и социальной практики, область индивидуального сознания личности, специфический вид социально-управленческой деятельности, представляющая собой внутренне цельную систему нравственных отношений и требований, выраженных в повелительных и оценочных нормах, принципах, категориях и идеалах, верность которым носит в основном добровольный характер.

Мужество – морально-психологическое качество личности, выражающееся в способности действовать решительно и целесообразно в сложной опасной обстановке, контролировать импульсивные порывы,

преодолевать возможное чувство страха и неуверенности, в умении мобилизовать все силы на достижение цели.

Мышление – высшая форма отражательной деятельности человека, заключающаяся в познании действительности, ее существенных связей и отношений, ее законов.

Национализм и интернационализм – междисциплинарные понятия, связанные между собой. Национализм – в этнопсихологии понимается как идеология, социальная практика, групповое поведение, основанное на представлении о примате национальных интересов своего этноса над интересами других этносов и индивидуальными правами человека. Имеет сложный и неоднозначный характер, так как первоначально обладал прогрессивным значением и был направлен на обеспечение борьбы за свободу и суверенитет наций, однако впоследствии приобрел агрессивный и нетерпимый характер. Крайняя, наиболее опасная форма национализма называется шовинизмом. Интернационализм – идеология, обратная национализму, в ее основе лежат идеи равенства и взаимопомощи людей различных национальностей, а также уважения к национальным особенностям и традициям, интереса к национальной культуре.

Ненависть – стойкое активное отрицательное чувство человека, направленное на явления, противоречащие его потребностям, убеждениям, ценностям.

Нигилизм – умонастроение и практические действия, представляющие отрицание общепринятых культурных ценностей и идеалов, концепций, норм, образа жизни и т. д.

Нравственность – 1) в широком смысле – особая форма общественного сознания и вид общественных отношений; 2) в узком смысле – совокупность принципов и норм поведения людей по отношению друг к другу и обществу. Нравственность представляет собой ценностную структуру сознания, общественно необходимый способ регуляции действий человека во всех сферах жизни, включая труд, быт и отношение к окружающей среде.

Нравственные качества и чувства личности – психологические понятия, тесно связанные между собой. Нравственные качества личности понимаются как совокупность устойчивых психологических свойств, определяющих ее устойчивое поведение по отношению к обществу и другим людям. Занимают промежуточное положение между индивидуально- психологическими и социально-психологическими качествами личности, могут иметь позитивную и негативную направленность.

Нравственные ценности – ориентиры в поведении классов, социальных групп, индивидов, позволяющие оценивать социальные явления, действия и поступки людей, их представления о добре и зле с моральной стороны.

Оптимизм – понятие, характеризующее систему представлений о мире, в центре которой лежит жизнеутверждение, позитивное отношение к окружающей объективной реальности, к будущему.

Ответственность – междисциплинарное понятие, которое в широком смысле означает обязанность отвечать за свои действия и поступки, необходимость выполнять требования, предъявляемые обществом. Ответственность имеет следующие значения: 1) в общей психологии и социальной психологии – специфическая для зрелой личности форма саморегуляции и самодетерминации, выражающейся в сознании себя как причины совершаемых поступков и их последствий, в осознании и контроле своей способности выступать причиной изменений (или противодействия изменениям) в окружающем мире и в собственной жизни. Одной из частных форм ответственности является социальная ответственность – склонность человека вести себя в соответствии с интересами других людей и социального целого, а не узкоэгоистических интересов, придерживаться принятых норм и исполнять ролевые обязанности; 2) в психологии управления – форма объективной зависимости между субъектами управленческих отношений в условиях профессионального разделения труда и другие.

Отзывчивость – способность к сопереживанию, внутренняя готовность к сочувствию и активной помощи другому человеку.

Поступок – психологическое понятие, это сознательное действие, оцениваемое как акт нравственного самоопределения человека, в котором он утверждает себя как личность в своем отношении к другому человеку, себе самому, группе или обществу, к миру в целом. Поступок – основная единица социального поведения личности.

Профорентация – комплекс психолого-педагогических и медицинских мероприятий, направленных на оптимизацию процесса трудоустройства молодежи в соответствии с желаниями, склонностями и сформировавшимися способностями с учетом потребности в специалистах.

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу, а посредством его к людям, с которыми он связан в силу характера профессии, и к обществу в целом. ПЭ обусловлена особенностями некоторых профессий, корпоративными интересами, профессиональной культурой.

Религия – междисциплинарное понятие, которым обозначается мировоззрение, мироощущение, а также соответствующее поведение, определяемое верой в существование сверхъестественных сил (Бога, божества). Религия представляет собой форму общественного сознания.

Референтность – социально-психологическое понятие, которым обозначается приписывание индивидом важности определенным социальным группам или их членам, связанное с его стремлением принадлежать (реально или виртуально) к данным группам. Понятие ввел американский психолог Г. Хаймен, утверждавший, что суждения людей о себе во многом зависят от

того, с какой группой они себя соотносят. Референтность понимается как особое качество личности, выступающее также фактором персонализации. В зависимости от ситуации референтность может проявляться по-разному. Ее объектом может быть значимый другой, группа, идеал и др. Специфика референтности состоит в том, что направленность субъекта на некий важный для него объект реализуется посредством обращения (реального или воображаемого) к другому значимому лицу.

Речь – междисциплинарное понятие в психологии – базовое психологическое понятие, психический познавательный процесс, представляет собой средство коммуникативной деятельности, опосредованное языком. Речь связана со всеми психическими познавательными процессами, но больше всего – с мышлением, так как является средством осуществления мыслительных операций. Большинство ученых рассматривает речь как деятельность речевую, структура которой включает фазы ориентировки, планирования, реализации и контроля. В зависимости от вида речевой деятельности различают внешнюю речь (служит целям общения) и внутреннюю (служит механизмом сознания, мышления). Внешняя речь разделяется на устную и письменную. Устная речь может быть монологической или диалогической, а письменная – отсроченной и непосредственной. Часть устной и письменной речи, которая отличается наибольшей употребимостью, называется разговорной. Внутренняя речь объединяет три типа: внутреннее проговаривание, собственно внутреннюю речь и программирование.

Самовнушение – процесс внушения, адресованный самому себе, при котором субъект и объект внушающего воздействия совпадают.

Саморегуляция – междисциплинарное понятие, означающее целесообразное, относительно соответствующее изменяющимся условиям установление равновесия между средой и организмом. Человек – в значительной мере саморегулирующаяся система. Он наделен психологическими и физиологическими механизмами приспособления к меняющимся условиям жизни и деятельности, управления собой, мобилизации сил и опыта, изменения направления и содержания своей активности.

Совесть – междисциплинарное понятие, в психологии понимается, как способность личности осуществлять нравственный самоконтроль, самостоятельно формулировать для себя нравственные обязанности, требовать от себя их выполнения и производить самооценку совершаемых поступков; одно из выражений нравственного самосознания личности. С. проявляется как в форме рационального осознания нравственного значения совершаемых действий, так и в форме эмоциональных переживаний. С. основана на самосознании или понимании человеком своего поведения, нравственного облика, способностей, качеств, внешности и пр. самооценке или приписывании индивидом ценностей себе или отдельным своим качествам; самоконтроле личности или умении управлять собственным

поведением и деятельностью. С. как изначально нравственное побуждение является врожденной, но благодаря внешнему влиянию может развиваться или заглохнуть.

Сознание – высший уровень психического отражения действительности, присущий только человеку как общественно-историческому существу.

Социализация – базовое социально-психологическое понятие, обозначающее двухсторонний процесс усвоения индивидом социального опыта того общества, к которому он принадлежит, с одной стороны, и активного воспроизводства и наращивания систем социальных связей и отношений, в которых он развивается, с другой стороны. Социализация имеет пять характерных особенностей: осуществляется как в формальных институтах, так и в неформальных объединениях; может быть регулируемой и целенаправленной (называется воспитанием) или нерегулируемой и стихийной; носит субъективный характер; одновременно является приспособительным и развивающим процессом; продолжается непрерывно всю жизнь.

Страдание – междисциплинарное понятие, в широком смысле обозначающее состояние, противоположное удовольствию. В психологии имеются следующие значения: 1) фундаментальная эмоция, которая выражается в ощущении одиночества, падении духа, жалости к себе; 2) отрицательное эмоциональное состояние, связанное с получением достоверной или кажущейся достоверной информации о невозможности удовлетворения важнейших жизненных потребностей, часто протекает в форме эмоционального стресса; 3) форма переживания физической или психической боли.

Страсть – сильное, стойкое, всеохватывающее чувство, доминирующее над другими побуждениями человека и приводящее к сосредоточению на предмете страсти всех его устремлений и сил.

Стыд – междисциплинарное понятие, в широком смысле понимаемое, как состояние осознания несоответствия собственных поступков и помыслов не только нормам и ожиданиям окружающих, но и собственным представлениям о подобающем поведении.

Суждение – форма логического мышления, связь между несколькими понятиями в виде утверждения или отрицания чего-либо.

Традиции – механизм хранения, передачи воспроизводства и закрепления социального опыта, способ реализации устойчивых общественных отношений, поддерживаемых силой общественного мнения, массовых привычек и убеждений.

Фрустрация – психологическое понятие, которое обозначает состояние переживания неудачи, возникающее при наличии реальных или мнимых непреодолимых препятствий на пути к цели. Фрустрация может рассматриваться как одна из форм психологического стресса. Фрустрация сопровождается гаммой негативных эмоций: гневом, раздражением, виной и другим; высокий уровень фрустрации ведет к дезорганизации деятельности.

Ее возникновение зависит не только от объективной ситуации, но и от индивидуально-психологических особенностей личности. Частые фрустрации ведут к формированию агрессивности, комплексу неполноценности.

Ценность – понятие, с помощью которого характеризуется социально-историческое значение для общества и личностный смысл для индивидов определенных явлений действительности.

Ценностные ориентации – психологическое понятие, компонент направленности личности. Обозначает разделяемые и внутренне принятые ею материальные и духовные ценности, предрасположенность к восприятию условий жизни и деятельности в их субъективной зависимости. Ценностные ориентации служат опорными установками для принятия решений и регуляции поведения.

Эгоизм – нравственный принцип, признающий приоритет частного интереса над интересами общества и окружающих людей, превращающий этот интерес в основной мотив деятельности.

Эмоции – психические процессы и состояния, связанные с инстинктами, потребностями и мотивами, отражающие в форме непосредственного переживания значимость действующих на индивида явлений для осуществления его жизнедеятельности.

Эмпатия – психологическое понятие, представляет собой постижение эмоционального состояния, проникновение – в чувствование в переживания другого человека.

Этика – философская наука, объектом изучения которой является мораль, нравственность как формы общественного сознания, как важнейшие стороны жизнедеятельности человека.

Этикет – установленный порядок поведения в соответствии с правилами учтивости и вежливости, отражающий эпоху и особенности культуры страны. Современный этикет диктует правила поведения для профессиональных групп

Этикет служебный – понятие психологии и педагогики служебной деятельности, которая означает совокупность правил поведения служащих, соблюдения служебной вежливости, принятых и нормативно закреплённых в организации. Выполнение служебного этикета начинается с соблюдения манер поведения служащего, к которым относят выправку, походку, жесты, позы и речь.

Приложения

Приложение 1

Форма для фиксации результатов контроля работы обучающихся по дисциплине «Профессиональная этика и служебный этикет»

Перечень тем	Текущий контроль						Промежуточный контроль	Итого
	Устный опрос	Защита доклада	Участие в групповой дискуссии	Выполнение практического задания	Тестовый контроль	Усредненная оценка по итогам	Экзамен	
Тема 1. Этика как философская наука								
Тема 2. Профессиональная этика как инструмент взаимоотношений и взаимодействия в области экономической безопасности								
Тема 3. Этика управления как специфическая отрасль профессиональной этики								
Тема 4. Основные элементы делового этикета								
Итого усредненная оценка по итогам текущего и промежуточного контроля								

Ключ к Тесту для самооценки «Самооценка практических навыков искусства управленческого общения и решения определенных деловых ситуаций»

Ситуация 1.

Удовлетворенность трудом — это ощущение того, что вы полностью раскрываете в нем свои силы и способности и что ваша работа должным образом оценивается окружающими. Одна и та же работа может породить удовлетворенность и разочарование: все зависит от того, как вы относитесь к ней. Поэтому, если заявитель будет переведен на желательную для него работу, а его настрой и отношение к выполняемым обязанностям останутся неизменными, то временно появившаяся удовлетворенность на новом месте вряд ли будет долго сохраняться. Сама по себе перемена работы никогда не пойдет на пользу. Кроме того, стоит пойти на поводу у одного, как сразу же возникает вопрос о необходимости перевода на лучшие места и других сотрудников. Во всех случаях необходимо добиваться правильного понимания подчиненными сущности удовлетворенности работой.

Правильный ответ — вариант Б.

Ситуация 2.

Определение основных направлений деятельности организации и ее целей — обязанность высшего управленческого звена. Однако в организациях со сложным механизмом управления, огромными масштабами работы, большой географической рассредоточенностью предприятий высшие управляющие не всегда имеют возможность дать четкие инструкции и определить наиболее оптимальные направления и цели деятельности для каждого конкретного участка работы. В подобных условиях нельзя ждать или добиваться указаний от вышестоящего руководства, нельзя занимать пассивную, выжидательную позицию. Нужно действовать самостоятельно и инициативно. При этом будет правильным, если управляющий возьмет ответственность за принятые меры на себя.

Правильный ответ — вариант Б.

Ситуация 3.

В зависимости от того, какое решение будет принято, последствия конфликта могут перерасти в функциональные и дисфункциональные, что в свою очередь может повлиять на возникновение последующих разногласий. Проблему желательно решать таким образом, чтобы она устраивала обе стороны, благодаря чему стороны приобретут опыт сотрудничества и улучшатся отношения между людьми.

Правильный ответ — вариант В.

Этот раздел содержит тесты, которые помогут выяснить: «Хорошо ли вы знаете правила этикета», а также расскажут немного о характере.

Тест: «На знание правил хорошего тона?»

1. Может ли женщина сидеть в позе «нога на ногу», если находится на людях?

- а) нет, это неприемлемо для женщины;
- в) скрещивать ноги подобным образом можно;
- с) все зависит от ситуации: в театре так сидеть нельзя, ну а в кафе...почему бы и нет?

2. В многолюдную комнату входит человек, не знакомый собравшимся.

Кого и кому нужно представить вначале?

- а) если вошедший – важная персона, то ему представляют других, если нет – сначала представляют его;
- в) вошедшего знакомят с присутствующими;
- с) прежде всего представляют новенького, причем независимо от ситуации.

3. Вас знакомят с человеком, но допускают ошибку в представлении: например, ставят неправильное ударение в фамилии или путают род ваших занятий. Как вы отреагируете?

- а) сразу вмешаюсь, поправлю того, кто допустил оплошность, и дам ему понять, что раздосадован;
- в) дослушаю представляющего, не перебивая его, затем извинюсь и спокойным тоном дам правильные сведения. Если получится, обращу недоразумение в шутку;
- с) если ошибка незначительна, просто промолчу.

4. Как вы покажете свое особо уважительное отношение к человеку старше вас, если будете его приветствовать?

- а) произнесу обычные слова приветствия и сопровожу их кивком; в) добавлю к приветствию имя и отчество человека;
- с) протяну ему руку, чтобы мы могли обменяться рукопожатиями.

5. Если женщина надела длинную юбку, может ли она приподнять ее, прежде чем сесть?

- а) немного приподнять, при этом не привлекая к себе внимания, вполне можно;
- в) это неприлично. Необходимо просто сесть; с) смотря где она находится и кто ее окружает.

6. Если человек попал в нелепое положение на людях, допустимо ли над ним подшутить по поводу его конфуза?

- а) если он сам обратил нелепость в шутку и не показал, что переживает произошедшее;
- в) нет, это в любом случае неэтично;

с) можно пошутить, но легко и мимолетно.

7. Мужчина должен остаться в пиджаке, даже когда ему советуют его снять:

а) ...если он участвует в официальном мероприятии или встрече; в)

...если он не надел галстук;

с) ...если у него не в порядке рубашка или он прячет под пиджаком подтяжки.

8. Прилично ли использовать зубочистку на людях – например, после обеда в кафе?

а) если не ковыряться слишком усердно. А после устранения проблемы незаметно убрать зубочистку с глаз – например, завернуть в салфетку;

в) за столом ею пользоваться нельзя, даже если она стоит в специальном приборе. Нужно взять зубочистку и пройти в ванную;

с) можно, в этом нет ничего неэтичного.

9. Допустимо ли женщине «подкрашиваться» в обществе? а)

да, но делать это нужно очень быстро и незаметно;

в) нет, это верх вульгарности. Для таких манипуляций есть ванная комната;

с) во время обеда за общим столом нельзя, в остальных случаях можно.

10. Если вы пришли не в универсам, а в магазин, где покупателя обслуживает продавец, обязаны ли поздороваться с работником торговли?

а) не обязан;

в) только если знаю его лично;

с) да, это обязанность любого вежливого человека.

11. Может ли женщина курить в местах, где это все-таки не запрещается современным законодательством?

а) конечно; в) нет;

с) по ситуации.

12. Согласны ли вы с тем, что этикет и его нормы придуманы для общественных мест, а когда человек остается «тихо сам с собой», то может ими пренебречь?

а) конечно, дома можно быть самим собой;

в) нет, это опасно: если забывать о правилах приличия дома, рано или поздно забудешь о них и на людях;

с) не слишком приятные мне правила все-таки можно нарушать. Но только дома.

13. Вы заметили у «зебры» пожилую женщину, которая не может перейти через дорогу. Каким образом вы ей поможете?

а) не вступая в диалог, возьму под руку и переведу через проезжую часть;

в) попрошу у нее разрешения помочь ей, и если помощь действительно нужна, помогу;

с) для начала подойду и спрошу: «Бабушка, у вас проблемы?».

14. Можно ли подпевать артистам в опере, если вы сидите не в зале, а в ложе?

- а) да, но только если я никому не причиню неудобств;
- в) нет, опера – не эстрадный концерт, чтобы «перепевать» артистов; с) да, я считаю это допустимым.

15. Какое время суток считается «неудобным» для звонков, если, конечно, речь не идет о ваших родных или о самых близких друзьях?

- а) с 10 вечера до 10 утра; в) с 10 вечера до 9 утра;
- с) с пол-одиннадцатого вечера до 9 утра.

16. Если вы стали свидетелями разговора двух незнакомых людей (например, в автобусе или в магазине), можно ли высказать им собственные мысли?

- а) можно, но только если они не обсуждают слишком личные вопросы; в) нет, так поступать в любом случае нельзя;
- с) можно, особенно если ваш совет действительно будет полезен.

17. Вы встретили на улице слишком разговорчивого знакомого, который никак не хочет понять, что вы торопитесь. Ваши действия?

- а) подожду удобного момента, чтобы извиниться и ретироваться подпредлогом неотложных дел;
- в) пожурю его за назойливость, попрошаюсь и уйду;
- с) перебую собеседника, сошлюсь на нехватку времени и попрошаюсь, выразив надежду, что мы еще увидимся.

Правильные ответы:

1. А. Поза «нога на ногу» считается для женщины вульгарной.

2. А. Для важной особы делается исключение: ему представляют всех присутствующих. Но если входящий – не крупный бизнесмен, декан вуза, директор или президент, правильнее сначала представить его уже присутствующим.

3. В. Когда покушаются на ваше святое – фамилию – или понижают вас в должности, приятного мало. Но намного лучше не высказывать раздражения, а исправить ситуацию корректно, да еще и удачно пошутив по поводу.

4. В. Достаточно обратиться к человеку по имени и отчеству, этим вы подчеркнете его старшинство и ваше уважительное отношение.

5. В. Нет, «обнаженка» в любом случае не приветствуется, даже если юбка доходит до пят.

6. С. А почему бы и не пошутить? Но беззлобно и так, чтобы человек не раздосадовался еще больше, а почувствовал вашу поддержку.

7. С. Говорим решительное «нет» и пятнам на рубашке, и особенно – подтяжкам. Если это всё о вас, лучше остаться в пиджаке.

8. А. Использовать можно, но осторожно. В нашей стране на людей с зубочисткой пока еще поглядывают косо. А вот в Штатах ковыряние в зубах – обычная практика.

9. А. Слегка подправить макияж в публичном месте можно, особенно если с ним возник неожиданный беспорядок.
10. С. В магазинах самообслуживания приветствовать менеджеров зала и кассиров необязательно, а вот когда вам предстоит отдать продавцу деньги, а ему – вручить вам товар, поздороваться необходимо.
11. В. Курить по этикету женщине можно только в специальных курительных комнатах. А в прочих местах, особенно на улице, – нет.
12. С. Дома все-таки можно сделать исключение, но не слишком часто.
13. В. Называть бабушкой женщину, которая не приходится вам бабушкой, бестактно. Тащить старушку через дорогу, не убедившись, что ей действительно нужно на ту сторону, – тоже. Надо просто подойти и спросить разрешения.
14. В. Вы приходите в оперу, чтобы насладиться пением профессионалов, а не демонстрировать собственные вокальные данные.
15. А. «Друг» и «родственник», как известно, понятия круглосуточные. А вот для коллег и знакомых, а тем более – незнакомых людей (например, при звонке по объявлению в газете) нужно соблюдать этикет.
16. В. Нет, встречать в разговор точно не стоит, даже если ваше участие может быть очень полезно.
17. А. Хамство не приветствуется, перебивание собеседника на полуслове – тоже. Дождитесь удобного момента, выразите максимум сожаления – и наутек.

Оценка результатов:

Если вы не ошиблись или допустили одну-две ошибки, ваши познания светской этики достаточно крепки. Но человеку всегда есть над чем работать, так что не забывайте время от времени освежать в памяти основные правила хорошего тона.

3-4 ошибки. В целом вы знаете, что такое хорошие манеры, но иногда допускаете досадные оплошности на людях и потом очень из-за этого переживаете. Не лучше ли как следует проштудировать литературу по этикету и восполнить пробелы в знаниях?

5-7 ошибок. Вам знакомы только самые общие каноны светской этики, а вот более конкретный вопрос легко поставит вас в тупик. Если вы в ближайшее время не собираетесь уйти в отшельники и планируете появляться в обществе, ознакомьтесь с принятыми в нем правилами.

Половина и более неправильных ответов. Слово «этикет» знакомо вам так же хорошо, как первокласснику – «андронный коллайдер». Без обид, но вам нужно срочно заняться самоликбезом.

Тест: «На знание этикета речи»

1. Может ли молодой человек вступить в беседу людей старших по возрасту?
 - а) может, если проявит собственную инициативу и настойчивость; в) может, если в беседу его вовлекут старшие;
 - с) не может ни в коем случае.
2. Можно ли употреблять в беседе односложные вопросы и ответы (что, да, нет и т. д.)?
 - а) можно, они звучат четко и лаконично; в) можно, но по возможности реже;
 - с) односложных вопросов и ответов следует избегать.
3. Можно ли подсказать собеседнику слово, которое он затрудняется найти?
 - а) можно, и чем скорее, тем лучше;
 - в) лучше воздержаться от подобной «помощи»;
 - с) это возможно, но только в частной, а не в официальной ситуации.
4. Как лучше реагировать на комплименты?
 - а) скромно поблагодарить;
 - в) ни в коем случае не благодарить, комплименты благодарностью не предполагают;
 - с) скромнее – усомниться в комплименте и вежливо высказать свое сомнение собеседнику.
 - д) ответить комплиментом.
5. В каких случаях собеседнику можно сделать замечание?
 - а) в любом случае это недопустимо;
 - в) это допустимо только в среде сверстников;
 - с) это допустимо всегда, когда собеседник говорит явную несуразицу.
6. Можно ли во время беседы с кем-либо одновременно смотреть телевизор или листать журнал, рыться в ящике стола, сумке, карманах?
 - а) в сумке и карманах – можно; в) нельзя – это невежливо;
 - с) во время беседы возможны поиски носового платка, т. к. его отсутствие может привести к неприятным последствиям.
7. Можно ли, находясь в обществе, обсуждать внешность других людей?
 - а) это недопустимо;
 - в) конечно можно, особенно, если она безупречна и внушает восхищение;
8. Можно ли посматривать на часы во время беседы?
 - а) это невежливо в любом случае;
 - в) можно, если нет другого способа показать собеседнику, как вы от него устали;
 - с) можно и прямо сказать о своей занятости и невозможности продолжать беседу.

9. Как поступить, если вы замечаете, что ваш рассказ не интересен окружающим?

- а) немедленно прекратить рассказ, сменить тему или передать инициативу другому;
- в) ни в коем случае не прекращать рассказ, а сделать его более интересным, наполнив сенсационными фактами, жаргонными словечками;
- с) становиться и сделать замечание слушателям, чтобы не отвлекались.

10. Что делать, если собеседник начинает рассказывать о том, что вам давно и хорошо известно?

- а) вежливо остановить его и перевести разговор на другую тему;
- в) дослушать рассказ до середины, а затем перехватить инициативу и изменить тему;
- с) дослушать до конца.

Правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
в	с	в	а	в	в	а	а	а	с

Тест: «На знание этикета одежды»

1. Каково основное правило, касающееся одежды?

- а) она должна быть характерной, подчеркивающей индивидуальность человека и максимально яркой;
- в) одежда должна быть в меру яркой, но зато самых модных фасонов;
- с) предпочтительнее скромная, но элегантная одежда. Постоянное следование моде необязательно.

2. Что важнее: эффектность и яркость одежды или ее чистота и опрятность?

- а) конечно, эффектность и яркость, особенно для молодежи; в) конечно, чистота и опрятность.

3. Чем отличается повседневная одежда девушки от праздничной? а)

- скромностью фасона и умеренностью цвета;
- в) характерный атрибут повседневной одежды – брюки. с) повседневная одежда, по традиции, темных тонов.

4. Каково основное правило в подборе цвета одежды? а)

- предпочтительнее одноцветная одежда;
- в) предпочтительнее одежда двух-трех цветов, сочетающихся между собой;
- с) предпочтительнее многоцветная, яркая одежда, вне зависимости от сочетания цветов – чем эффектнее, тем лучше.

5. Какая одежда на каждый день предпочтительнее для юноши?

- а) экстравагантная, сверхмодная одежда (малиновый пиджак в гардеробе обязателен);
- в) одежда спортивного стиля;
- с) скромная, непритязательная одежда.

6. Какие украшения предпочтительнее для девушки? а)
крупные, яркие, эффектные;
- в) скромные, неброские;
- с) скромные в сочетании с эффектными, броскими.
7. В чем отличие дневной обуви от вечерней?
- а) дневная обувь, как правило, на низком каблуке, вечерняя – на высоком;
- в) дневная обувь – светлая, вечерняя – темная;
- с) для вечерней обуви характерны качество материала и изысканность фасона.
8. Каковы особенности молодежной одежды для дискотеки? а)
экстравагантность и яркость;
- в) скромность и элегантность;
- с) компактность и спортивный покрой, не стесняющий движений.
9. Сколько носовых платков должен носить с собой юноша? а)
один – в кармане брюк;
- в) два: один в кармане брюк, другой – во внутреннем кармане пиджака или куртки;
- с) три: один в кармане брюк, другой – во внутреннем кармане пиджака или куртки, третий в нагрудном кармане пиджака.
10. Как правильно подобрать духи?
- а) для блондинок – более легкие и цветочные запахи, для брюнеток – более насыщенные и терпкие;
- в) для блондинок – более насыщенные и терпкие запахи, для брюнеток – более нейтральные;
- с) для блондинок – любые запахи, исключая цветочные, для брюнеток – цветочные запахи.

Правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
с	в	а	а	в	в	а, с	а	в	а

Тест: «На знание правил столового этикета»

1. Где находятся салфетки перед началом застолья? а)
на тарелках;
- в) справа от тарелок;
- с) развешены на спинках стульев; д)
лежат на сиденьях стульев.
2. Вы садитесь за праздничный стол, берете салфетку и... а)
вешаете ее на спинку стула;
- в) кладете на колени;
- с) заправляете за воротник; д)
кладете рядом с тарелкой.
3. Нужны ли цветы на праздничном столе?

- а) цветы обязательны. И чем больше и пышнее букеты, тем лучше; в) цветы желательны, но в небольших, компактных букетах;
- с) цветы на столе только мешают.

4. Где по правилам сервировки должны лежать ложки? а)

за тарелкой параллельно краю стола;

- в) столовая ложка – справа от ножей, десертная и чайная – за тарелкой параллельно краю стола;
- с) столовая и десертная ложки – за тарелкой параллельно краю стола, чайная ложка – справа от ножей.

5. Во время обеда вы:

- а) будете следить за тем, чтобы руки ни в коем случае не лежали на столе;
- в) положите локти на стол;
- с) будете стараться, чтобы только кисти рук лежали на столе.

6. Где и как располагаются бокалы для минеральной воды и рюмки для спиртного?

- а) за тарелкой параллельно линии стола, слева направо от большого к маленькому;
- в) за тарелкой параллельно линии стола, справа налево от большого к маленькому;
- с) бокалы и рюмки могут стоять произвольно, лишь бы большие не загораживали маленькие.

7. Какие из напитков подаются к столу охлажденными? а)

водка;

- в) коньяк;
- с) шампанское;
- д) сухое белое вино; е) сухое красное вино.

8. Можно ли доливать в рюмку с недопитым содержимым? а)

нельзя – доливают только в опорожненную рюмку;

- в) можно – зачем же оставлять рюмку полупустой?
- с) в зависимости от количества спиртного на столе: если его достаточно – доливайте.

9. Допустимо ли, чтобы девушка оставляла отпечаток губной помады на бокале, стакане?

- а) допустимо;
- в) ни в коем случае нельзя; с) да, но только на бокале; д) да, но только на стакане.

10. Какими салфетками должны вытирать губы за столом девушки, красящие их?

- а) только полотняными; в) только бумажными; с) все равно какими.

11. На праздничном столе справа и слева от тарелки лежат три ножа и три ложки. Какими приборами вы воспользуетесь вначале?
- а) крайними от тарелки; в) ближними от тарелки;
 - с) теми, что лежат посередине.
12. Сидя за праздничным столом, как есть хлеб?
- а) откусывать от куска;
 - в) отрезать ножом небольшие кусочки и есть их; с) отламывать рукой маленькие кусочки и есть их.
13. Какой величины кусочки следует отламывать от целого куска хлеба во время еды?
- а) примерно половину куска; в) маленькие кусочки;
 - с) небольшие куски.
14. Как правильно есть за столом бутерброды?
- а) держа в руке и откусывая от целого куска;
 - б) при помощи ножа и вилки;
 - в) отламывая по кусочку и отправляя в рот.
15. Как поступить, если подан слишком горячий суп?
- а) придется подождать, пока он остынет, а затем начать есть; в) подуть на горячий суп, чтобы он быстрее остыл;
 - с) если суп слишком горячий, придется есть, обжигаясь – вы же в гостях!
16. Как поступить, чтобы вычерпать суп до последней ложки?
- а) наклоните тарелку к себе;
 - в) наклоните тарелку от себя;
 - с) не жадничайте – оставьте последнюю ложку супа на дне тарелки.
17. Зачем на праздничном столе иногда ставят маленькие мисочки с водой и ломтиком лимона?
- а) чтобы запить крепкие напитки;
 - в) чтобы разбавить крепкие напитки; с) чтобы ополоснуть жирные пальцы.
18. С какой стороны подают жидкие блюда?
- а) с правой;
 - в) с левой;
 - с) это безразлично.
19. С какой стороны подают закуски и вторые блюда?
- а) с правой;
 - в) с левой;
 - с) это безразлично.
20. Как правильно есть ложкой?
- а) держать ее боком, не засовывая глубоко в рот; в) держать кончиком ко рту, засовывая в рот;

с) бесшумно втягивать содержимое с кончика ложки, не засовывая ее в рот.

21. Где оставляют столовую ложку после окончания еды?

- а) на бумажной салфетке справа от тарелки;
- в) в суповой тарелке;
- с) на пирожковой тарелке углублением вниз.

22. Где оставляют чайную ложку, поданную к чаю или кофе?..

- а) на бумажной салфетке справа от чашки с блюдцем;
- в) в чашке;
- с) на блюдце.

23. Какие куски из общих блюд следует выбирать?

- а) самые большие и жирные;
- в) самые большие и постные;
- с) самые маленькие и невзрачные;
- д) те, что лежат ближе к вам.

24. Можно ли издавать при еде какие-либо звуки?

- а) «озвученная» еда свидетельствует об удовольствии от вкусного угощения;
- в) за столом следует вести себя «беззвучно»;
- с) издавать звуки необязательно - достаточно громкого звона столовых приборов.

25. Как поступить, если вам захотелось попробовать блюдо, стоящее далеко от вас?

- а) тихо выйти с тарелкой из-за стола и, подойдя к нужному месту, взять угощение;
- в) попросить, чтобы вам передали нужное блюдо;
- с) передать с помощью соседей свою тарелку, чтобы ее наполнили нужным угощением.

26. Что делать, если вы взяли кусок в рот и ... обнаружили, что блюдо сильно пересолено?

- а) немедленно выплюнуть кусок на вилку и положить на край тарелки; в) взятый в рот кусок нужно проглотить без комментариев;
- с) вы должны сделать хозяйке замечание и потребовать убрать со стола пересоленное блюдо;
- д) вы должны предостеречь гостей, какое блюдо пересолено.

27. Можно ли критиковать угощения, приготовленные хозяйкой?

- а) ни в коем случае – это невежливо;
- в) можно, иначе хозяйка не узнает о своей неумелости;
- с) следует не критиковать, а рассказать хозяйке о секретах приготовления тех блюд, которые у нее получились неудачными. Кстати, это пригодится всем девушкам, сидящим за столом.

28. Как обращаться с пиалой?

- а) ее подносят ко рту, держа правой рукой; в) ее подносят ко рту, держа левой рукой;

с) ее подносят ко рту, держа обеими руками.

29. Что делать, если вы уронили на пол нож или вилку?

а) незаметно поднять с пола и продолжать есть;

в) ничего не поднимая с пола, продолжать есть тем прибором, который остался;

с) попросить у хозяйки другой прибор.

30. Какими приборами можно пользоваться, если вам подали рыбу?

а) ножом и вилкой;

в) двумя вилками;с)

двумя ножами.

31. Для чего к рыбе подается нож?

а) чтобы разрезать большой кусок на маленькие;в)

чтобы отделять мясо от костей;

с) чтобы придерживать кусок, когда пользуешься вилкой.

32. Как правильно есть сосиски?

а) сосиски можно есть даже руками;

в) сосиски едят, пользуясь только вилкой; с)

сосиски едят, пользуясь вилкой и ножом.

33. Как следует держать чашку с чаем, кофе?

а) просунув для надежности указательный палец в ушко ручки;в)

не просовывая указательный палец в ушко ручки;

с) не просовывая указательный палец в ушко ручки, но поддерживая чашку снизу левой рукой.

34. Размешав сахар в чашке с чаем или кофе, что делать с ложечкой?

а) оставить в чашке и осторожно пить;

в) вынуть из чашки и положить на бумажную салфетку;с)

вынуть из чашки и положить на блюдце.

35. Как правильно есть фрукты из компота? Что делать с косточками?

а) косточки осторожно выплюнуть на бумажную салфетку;

в) косточки подхватить ложкой и положить на блюдце;

с) подхватить ложкой косточки и положить рядом с блюдцем на бумажную салфетку.

36. На столе стоят персики. Как их правильно есть?

а) ножом и вилкой, отрезая небольшие кусочки, косточки оставить на тарелке;

в) держа в руках, откусывать небольшими кусочками;

с) персик разрезать пополам, вынуть косточку и съесть поочередно каждую половинку.

37. Как правильно есть яблоки и груши?

а) яблоко грызть спиралеобразно, грушу начинать есть с более узкой части; в)

разрезать пополам, удалить сердцевину, половинки есть ножом и вилкой; с)

разрезать на тарелке на 4-8 частей, удалить сердцевину,

получившиеся кусочки брать руками и откусывать.

38. Как правильно есть апельсин?

- а) очистить ножом от кожуры, срезая ее спиралью по кругу, а затем разделить на дольки;
- в) очистить ножом от кожуры, срезая ее кусочками сверху вниз, апельсин разделить на дольки;
- с) очистить кожуру ножом произвольно, а затем, разделив на дольки, есть при помощи ножа и вилки.

39. Как правильно есть сливы и абрикосы?

- а) ножом и вилкой: вилкой придерживать, а ножом отрезать кусочки мякоти; в) взять рукой и откусывать;
- с) разломить руками, вынуть косточку, половинки съесть.

40. Как правильно есть бананы?

- а) очистить руками и откусывать по кусочку;
- в) очистить руками, есть с помощью ножа и вилки; с) очищать и есть с помощью ножа и вилки.

41. Как правильно есть черешню и вишню?

- а) срывая зубами со стебельков и проглатывая вместе с косточками;
- в) срывая зубами со стебельков, выплевывая косточки на ложечку и складывая их затем на блюде;
- с) срывая плоды со стебельков руками, выплевывая косточки на ложечку и складывая их затем на блюде.

42. Как приготовить арбуз к подаче на стол?

- а) разрезать спиралеобразно;
- в) срезать «шляпку» сверху и разрезать на поперечные куски; с) срезать «шляпку» сверху и разрезать на продольные куски.

43. С какой стороны от сидящего за столом убирают использованные тарелки?

- а) только справа; в) только слева;
- с) чтобы не ошибиться, лучше забрать тарелку, подойдя к сидящему за столом сзади и пронеся тарелку над его головой.

44. Что делать с полотняной салфеткой после окончания еды?

- а) аккуратно сложить и оставить на стуле;
- в) аккуратно сложить и оставить на столе; с) небрежно положить на стол.

Правильные ответы:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
а	в	в	а	с	а	а	а	в	в
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
а	с	в	в	а	с	с	а	в	а
21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
в	с	д	в	в	в	а	с	с	а
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40
в	с	в	с	в	с	с	в	с	а
41	42	43	44						
с	с	с	с						

Тест: «Психометрический тест С. Деллингер»(адаптация А.А. Алексеева, Л.А. Громовой)

Психометрия как система сложилась в США, ее автор Стюэен Деллингер. Точность диагностики с помощью психометрического метода достигает 85%! Предлагаемый тест позволяет мгновенно определить тип личности, дать подробную характеристику личностно-нравственных качеств и особенностей поведения любого человека в типичных деловых и бытовых ситуациях.

Инструкция.

Посмотрите на пять фигур: квадрат, треугольник, прямоугольник, круг, зигзаг. Выберите из них ту, которая первой привлекла Вас. Запишите ее название под №1. Теперь проранжируйте оставшиеся четыре фигуры в порядке вашего предпочтения и запишите их названия под соответствующими номерами. Какую бы фигуру Вы не поместили на первое место, это Ваша основная фигура или субъективная форма. Она дает возможность определить Ваши главные, доминирующие черты характера и особенности поведения. Остальные четыре фигуры – это своеобразные модуляторы, которые могут окрашивать ведущую мелодию Вашего поведения. Сила их влияния убывает с увеличением порядкового номера. Однако может оказаться, что ни одна фигура Вам полностью не подходит. Тогда Вас можно описать комбинацией из двух или даже трех форм. Важно также значение последней фигуры – она указывает на форму человека, взаимодействие с которым будет представлять для вас наибольшие трудности.



Квадрат

Жизненные ценности: традиции, стабильность, безопасность, надежность, прошлое.

Роли: Консерватор. Надежда и опора. Педант. Хранитель традиций.

Исполнитель.

Сильные качества: профессионализм, эрудированность, организованность, дисциплинированность, исполнительность, пунктуальность, аккуратность, чистоплотность, законопослушность, трудолюбие, терпеливость, упорство, настойчивость, верность слову, честность, осторожность, благоразумие, рациональность, бережливость, практичность.

Слабые» качества: косность, негибкость, инерционность, педантизм, сухость, односторонность, нерешительность, упрямство, консерватизм,

сопротивление новому, боязнь риска, излишнее пристрастие к деталям, бедная фантазия, замкнутость, скупость, мелочность, склонность к бюрократизму.

Внешний вид: полное соответствие дресс-коду, опрятный, строгий, неяркий, сдержанный, консервативный, «как положено».

Рабочее место: каждая вещь на своем месте, все «параллельно и перпендикулярно».

Речь: медленная, монотонная, логичная, много опор на авторитеты и нато, «как принято».

Телесные проявления: Позы напряженные, как правило симметричные. Походка медленная, тяжеловесная, «солидная». Жестикуляция «небогатая», но точная. Мимика практически отсутствует – квадрат скуп на проявления чувств.

Подходящие профессии: Бухгалтер, аналитик, заместитель директора по общим или хозяйственным вопросам, участковый инспектор милиции, руководитель в бюрократической организации, «жесткий» секретарь.

Как общаться с квадратом. Выслушивать квадрата до конца, ни в коем случае не перебивать, если вы не его начальник. Быть в глазах квадрата более компетентным, более статусным, чем он. Знать все инструкции, законы, прецеденты. Аргументировать свою позицию, лучше всего фактами и цифрами; очень хорошо использовать таблицы. Делать комплименты – достаточно откровенные, чтобы квадрат их понял (он немного тугодум), но аккуратные, без панибратства и рискованных пассажей. Нововведения предлагать маленькими порциями. Воздерживаться от эмоциональных проявлений.

Треугольник

Жизненные ценности: власть, лидерство, уверенность в себе, карьера, статус, победа, будущее.

Роли: Лидер. Пробивной. Воин. Пророк. Герой.

Сильные качества: целеустремленность, рациональность, энергичность, эффективность, лидерские качества, энергичность, харизматичность, высокая работоспособность, инициативность, смелость, решительность, независимость суждений, умение «видеть в корень».

Слабые качества: властность, самоуверенность, эгоизм, категоричность, резкость, язвительность, нетерпимость к инакомыслию, безапелляционность («или по моему, или никак»), неумение признавать ошибки, бесчеловечность («пройдет по трупам»).

Внешний вид: в зависимости от обстоятельств: если нужно для дела, то одет броско и «статусно», если нет, то склонен одеваться удобно.

Рабочее место: все в высшей мере функционально, много оргтехники - если позволяют средства, то дорогой, но при этом надежной и удобной.

Речь: быстрая, ясная, четкая, лаконичная, все только «по делу», зачастую «на повышенных тонах» и с использованием сленга и другой «неформальной» лексики.

Телесные проявления: Свободные «широкие» позы. Быстрая, энергичная походка. Уверенные жесты, зачастую похожие на удары. Мимика выразительная, но небогатая.

Подходящие профессии. Руководители в иерархических организациях, в том числе, и высшие, лидеры проектов, врачи-хирурги, психотерапевты «звездного» типа, в особенности гипнотизеры.

Как общаться с треугольником. Говорить только по делу, четко, уверенно, но без «наездов». Договариваться, при этом договора записывать, помнить о том, что все спорные моменты треугольник трактует в свою пользу. Мотивировать выгодой. Можно показать свою власть, но при этом следует быть готовым к «проверке на прочность». Быть готовым со стороны треугольника к шантажу, к обману «ради интересов дела», к присваиванию общих результатов.

Прямоугольник

Символизирует состояние перехода и изменения. Это временная форма личности, которую могут «носить» остальные четыре сравнительно устойчивые фигуры в определенные периоды жизни. Это – люди, не удовлетворенные тем образом жизни, которые они ведут сейчас, и поэтому заняты поиском лучшего положения.

Жизненные ценности: в зависимости от внешних обстоятельств.

Роли: Размазня. Нерешительный. Козел отпущения. Неудачник.

Растяпа.

Сильные» качества: доверчивость, открытость, чувствительность, любознательность, готовность к изменениям, высокая обучаемость, «детскость», неамбициозность.

Слабые» качества: наивность, бесхребетность, неуверенность, нерешительность, ненадежность, психическая неустойчивость, «проблемность».

Внешний вид: зачастую неадекватный ситуации, но при этом не экстравагантный, как у зигзага, а в большой степени зависимый от того «что нашлось в гардеробе».

Рабочее место: смесь порядка и беспорядка.

Речь: неуверенная, неясная, сбивчивая, с большими паузами, внезапные непонятные колебания громкости, скорости и высоты тона, «эканье» и «мэканье», ответы вопросом на вопрос.

Телесные проявления: странные, зажатые позы, неуклюжие, резкие движения, неуверенные жесты, дерганная или шаркающая походка, бегающий или стеклянный взгляд.

Подходящие профессии. Поскольку прямоугольник – переходная, зачастую «кризисная» фигура, то лучше всего отправить его на какое-то

время в отпуск или на учебу. Идеальное занятие для прямоугольника – это учиться или отдыхать. Прямоугольник может быть хорошим экспертом или консультантом, но только в тех вопросах, где он признанный авторитет.

Как общаться с прямоугольником. Понять, в каком амплуа он сейчас выступает. Переключить его в удобное для вас состояние. Постоянно поддерживать и направлять своим вниманием и влиянием.

Круг

Жизненные ценности: общение, комфорт, общее благополучие, помощь людям, твердость в вопросах морали.

Роли: Миротворец. Душка. Хранитель уюта. Домосед.

Сильные качества: доброжелательность, коллективизм, мягкость, деликатность, бесконфликтность, терпимость, коммуникабельность, эмпатия, умение слушать, доброта.

Слабые качества: пассивность, конформизм, подверженность влияниям, склонность к компромиссам, полная направленность на людей, а не на дело, неаккуратность, неорганизованность, непунктуальность, нерешительность, зависимость от мнения окружающих.

Внешний вид: зачастую небрежный, немодный, мешковатый, главное, чтобы было комфортно; в одежде преобладают мягкие ткани и фасоны.

Рабочее место: уютный беспорядок, сладкие пирожки вперемешку с деловыми бумагами, много старых вещей, которые «жалко выбросить».

Речь: неспешная, миролюбивая, зачастую непоследовательная или «не по делу», довольно эмоциональная, сплошь и рядом используются комплименты и восторженные оценки.

Телесные проявления: расслабленная поза, улыбка, кивки головой в знак согласия, «поддакивания», мягкая походка, мимика довольно богатая, но в основном – миролюбивая.

Подходящие профессии. «Мягкий» секретарь, HR-менеджер, педагог, врач-терапевт, семейный психолог, священник.

Как общаться с кругом. Мягко, но настойчиво возвращать к сути дела, при этом, ни в коем случае не кричать, не ругаться. Быть готовым к тому, что круг пообещает, но не сделает.

Зигзаг

Жизненные ценности: творчество, новизна, риск, скорость, индивидуализм, самовыражение.

Роли: Любитель эпатажа. Артист. Экстремал. Экстремист. Сердцеед.

Сильные качества: спонтанность, креативность, напор, интуитивность, остроумие, эстетизм, легкость на подъем.

Слабые качества: неуправляемость, непостоянство, непредсказуемость, несдержанность, эксцентричность, возбудимость, неприятие правил и инструкций, индивидуализм, необходимость постоянного стимулирования, ненадежность, бесшабашность.

Внешний вид: экстравагантный, демонстративный, модный, зачастую неряшливый, склонность к эклектике, к сочетанию «несочетаемого».

Рабочее место: фантастический беспорядок в комплексе с кричаще-декоративным оформлением.

Речь: яркая, быстрая, скачущая, образная, ассоциативная, зажигательная, много шуток и острот.

Телесные проявления: часто меняющиеся позы, разнообразные движения, оживленная жестикуляция, стремительная, иногда разболтанная походка, богатая живая мимика, манерность.

Подходящие профессии. Креативщик, артист, свободный художник, страховой агент или продавец «на проценте».

Как общаться с зигзагом. Девиз: «Твердость, доброжелательность, бесконечное терпение». Повлиять на зигзага практически невозможно. Иногда срабатывает прием «от противоположного» – предложить что-нибудь зигзагу, чтобы он захотел сделать наоборот. Главное в этом случае быстро с ним согласиться. Можно привлечь зигзага на свою сторону, восхищаясь его идеями, но это все равно не надолго. Всегда следует быть готовым к резким сменам решений и тем разговора.

Взаимоотношения некоторых фигур

«Квадрат – Квадрат». Можно, но только в том случае, если полностью совпадают картины мира обоих партнеров: правила, традиции, привычки.

«Треугольник – Треугольник». Только если это выгодно им обоим. И только до тех пор, пока один треугольник не подмял под себя второго. В большинстве случаев треугольники «дружат» по принципу «два медведя в одной берлоге».

«Круг – Круг». Все мило, но скучно и непродуктивно.

«Зигзаг – Зигзаг». Если попали в резонанс, если совпало направление «броска», то результаты фантастические. Но обычно это ненадолго. Во всех остальных случаях – битва не на жизнь, а на смерть. После чего один зигзаг лежит мертвый, а другой – уставший.

«Прямоугольник – Прямоугольник». Только под присмотром сильной фигуры (квадрата или треугольника).

«Квадрат – Круг», «Треугольник – Круг». Вечные претензии и обиды.

«Квадрат – Зигзаг». Только в целях саморазвития их обоих. И желательно под руководством зрелого треугольника.

«Квадрат – Треугольник». Хорошая «западная» пара (домик). Треугольник задает направление, квадрат обеспечивает тылы. Типичный пример – «босс-секретарша».

«Круг – Зигзаг». Хорошая «восточная» пара (инь-ян). Зигзаг дает кругу новизну и впечатления. Круг – обеспечивает зигзагу тепло и уют. Типичный пример – «артист и его верная жена».

«Прямоугольник – Треугольник», «Прямоугольник – Квадрат». Возможно, но трудозатратно. Хотя очень полезно для прямоугольника.

