

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ОБРАЗОВАНИЮ
КУРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра культурологии

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Методические рекомендации к изучению курса для студентов специальности
031401 Культурология

Курган 2008

Кафедра культурологии

Дисциплина: «Деловой этикет» (специальность 031401)

Составила: канд. пед. наук Леготина Н.А.

Утверждены на заседании кафедры

08 февраля 2008 г.

Рекомендованы методическим советом университета

12 февраля 2008 г.

Введение

Необходимость изучения курса «Деловой этикет» обусловлена тем, что обязательным компонентом профессиональной деятельности любого специалиста, и в частности культуролога, является деловое общение – процесс взаимодействия деловых партнеров, направленный на организацию и совершенствование (оптимизацию) определенной совместной деятельности (производственной, научной, педагогической и т.д.). Значительную часть делового общения занимает **служебное общение**, т. е. взаимодействие людей, осуществляемое в рабочее время, в стенах организации. Однако деловое общение — понятие более широкое, чем служебное, так как включает в себя взаимодействие и наемных работников, и собственников-работодателей, происходит не только в организациях, но и на различных деловых приемах, семинарах, выставках и пр. Деловое общение будет наиболее продуктивным при соблюдении ряда условий: знание психологии общения, которое позволяет эффективно взаимодействовать с деловыми партнерами, соблюдение норм деловой этики, которые указывают на необходимые нравственные основы поведения участников деловых отношений, и соблюдение норм делового этикета как частное воплощение этических норм. Изучение этих трех аспектов делового общения составляет основу изучаемого курса.

Этикет (от франц. *etiquette* – установленный порядок поведения где-либо) – совокупность правил поведения (от формул и порядка приветствия до церемоний и ритуалов) и конкретных требований к внешнему облику. Современный этикет регламентирует поведение людей в быту и на службе, в общественных местах и на улице, в гостях и на различного рода официальных мероприятиях: приемах, церемониях, переговорах. *Деловой этикет* представляет собой свод писаных и неписаных правил поведения, нарушение которых мешает нормальному ведению дел. Деловой этикет включает в себя знание речевых этикетных формул общения, навыки поведения в стандартных ситуациях делового общения, умение правильно выбрать стиль одежды. Знание делового этикета способствует уверенному поведению и быстрому профессиональному росту молодого специалиста.

Выписка из рабочей программы
Тематический план курса

№ п/п	Наименование темы	Лекции	Семинарские занятия
1	Введение. Понятие делового этикета	2	2
2	Основные этические принципы делового общения	4	2
3	Психологические основы делового общения	4	2
4	Стандартные ситуации делового общения	2	2
5	Вербальная коммуникация в деловом общении	6	4
6	Невербальная коммуникация в деловом общении	4	4
7	Имидж и способы его создания	4	4
8	Этикет на официальных мероприятиях	2	2
9	Служебный этикет. Правила поведения в офисе. Деловые подарки и правила их вручения	2	4
10	Управление конфликтными ситуациями	4	4
11	Манипуляции и их нейтрализация в деловом общении	2	2
12	Деловой этикет в различных странах мира	-	4
ВСЕГО ЧАСОВ		36	36

Содержание курса

Тема 1. Введение. Понятие делового этикета

Понятие «этикет». Виды этикета: придворный, дипломатический, воинский, общегражданский и др. Место делового этикета в структуре современного этикета. Деловой этикет и деловое общение. Характеристика делового общения как процесса. Основные компоненты делового общения: коммуникация, интеракция, перцепция. Виды делового взаимодействия: сотрудничество, противоборство, уклонение от взаимодействия, однонаправленное содействие, контрастное взаимодействие, компромиссное взаимодействие. Условия реализации деловой коммуникации. Коммуникативные барьеры.

Тема 2. Основные этические принципы делового общения

Современные этические принципы делового поведения (по Л. Хосмеру). Декларация Ко «Принципы бизнеса». Принципы деловых взаимоотношений на макроуровне: организация – государство, организация – общество. Принципы деловых взаимоотношений на микроуровне: отношения с инвесторами, персоналом, поставщиками, конкурентами. «Двенадцать принципов ведения дела в России». Этические отношения внутри организации: взаимоотношения между руководителями и подчиненными, отношения между коллегами, положение женщин в организации. Этические проблемы, возникающие в деловых отношениях.

Тема 3. Психологические основы делового общения

Приемы убеждения собеседника. Понятие рефлексивного слушания. Комплимент как способ расположить к себе собеседника. Правила комплимента. Типы комплиментов. Невербальные компоненты делового общения: кинесика (мимика, контакт глазами, поза, жесты), такесика, проксемика. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Организация пространственной среды в деловой коммуникации. Национальные особенности невербальной коммуникации.

Тема 4. Стандартные ситуации делового общения

Деловой разговор. Деловая беседа, ее структура. Эффективные приемы начала беседы. Передача информации собеседнику. Аргументирование. Запрещенные приемы во время деловой беседы. Деловое совещание. Типы совещаний. Подготовка совещания. Правила поведения на совещании. Анализ результатов совещания. Пресс-конференция. Подготовка к пресс-конференции. Предварительные встречи с представителями прессы. Длительность и структура пресс-конференции. Деловые переговоры. Цели переговоров. Подготовка к ним. Предмет переговоров. Структура переговоров. Некорректные тактические приемы деловых партнеров. Варианты поведения деловых партнеров. Торги. Виды торгов. Технология их ведения. Дискуссия. Массовая и групповая дискуссия. Симпозиум. Спор. Виды и технология спора. Полемика. Дебаты.

Тема 5. Вербальная коммуникация в деловом общении

Человеческая речь как источник информации. Виды речевой деятельности: говорение, написание, слушание, чтение. Официально-деловой стиль речи. Речевые шаблоны делового взаимодействия: выражения извинения, выражение просьбы, выражения одобрения и согласия, речевые клише, завершающие разговор. Правила аргументирования.

Этикет приветствий и поздравлений

Этикетные формулы представления, приветствия, прощания и поздравлений. Правила представления. Одностороннее и двухстороннее представление. Невербальные эквиваленты приветствия (поклон, рукопожатие и т.п.). Очередность приветствия. Обращение по имени. Формулы речевого этикета для торжественных ситуаций. Формулы речевого этикета для скорбных ситуаций.

Деловое письмо: виды и правила составления

Общие требования к написанию деловых писем. Содержание деловых писем. Структура текста делового письма. Правила оформления текста и конверта делового письма. Разница в оформлении писем в российской и зарубежной деловой переписке. Телеграмма и факс как разновидности делового письма. Черты стиля делового письма: точность, неличный характер, стандартизированность, безэмоциональность.

Этические нормы телефонного разговора

Правила ответа на телефонный звонок. Представление при телефонном разговоре. Общая структура разговора при деловом звонке по телефону. Основные требования, предъявляемые к разговору по телефону: лаконичность, логичность, отсутствие повторов и длиннот, четкое произнесение слов, и др. Планирование телефонных разговоров в рабочее время.

Правила подготовки и техника публичного выступления

Этапы подготовки к публичному выступлению: предварительная отработка навыков риторики; непосредственная подготовка к публичному выступлению; изучение навыков поведения во время выступления. Структура выступления. Требования к публичной речи. Подготовка текста выступления. Классификация видов речи и их особенности.

Содержание, оформление и использование визитной карточки

Функции визитной карточки. Сведения, которые должны быть представлены на визитной карточке. Надписи и общепринятые сокращения на визитных карточках. Выбор размера карточки и шрифта.

Составление личного резюме

Основные разделы резюме: 1. Объективные данные (personal); 2. Предложение (objective); 3. Достижения (achievement); 4. Образование (education); 5. Опыт работы (work experience); 6. Личные качества (personal features). Ограничение сведений, входящих в личное резюме. Необходимые биографические сведения. Объем резюме. Рассылка резюме почтой при поиске работы.

Собеседование при приеме на работу

Выбор одежды и обуви при подготовке к собеседованию. Поведение при прохождении собеседования. Заполнение анкеты. Допустимые вопросы со стороны принимаемого на работу. Предоставление рекомендаций.

Тема 6. Невербальная коммуникация в деловом общении

Понятие невербальной коммуникации и ее виды. Визуальная (оптическая) информация в невербальной коммуникации: мимика и взгляд; поза в деловом общении; жестикуляция в деловом разговоре. Тактильная коммуникация: рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Влияние формы стола на психологический климат ситуации

общения. Сигналы, выдающие неискренность собеседника (физиологические симптомы лжи, мимика и жесты при неискренности, вербальные сигналы, выдающие ложь). Акустическая и ольфакторная коммуникация.

Тема 7. Имидж и способы его создания

Понятие «имидж делового человека». Имидж фирмы. Выбор модели поведения. Деловой костюм. Правила его подбора. Аксессуары и украшения. Обувь. Особенности внешнего облика деловой женщины. Макияж и прическа. Использование парфюмерии.

Тема 8. Этикет на официальных мероприятиях

Дневные ("бокал шампанского", "бокал вина", завтрак) и вечерние (чай, "журфикс", коктейль, фуршет, обед, обед-буфет, ужин) приемы, приемы с рассадкой и без рассадки за столом. Форма одежды и аксессуары на различных видах приемов. Ответ на приглашение. Приход на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах. Правила сервировки стола. Рассадка гостей за столом. Рассадка гостей по машинам.

Тема 9. Служебный этикет. Правила поведения в офисе. Деловые подарки и правила их вручения

Отношения внутри коллектива: а) этикет руководителя; б) отношения между подчиненным и руководителем; в) отношения между коллегами. Правила поведения в офисе. Обстановка (оформление) в офисе. Деловые сувениры. Подарки коллегам и начальнику. Коллективные и индивидуальные подарки. Цветы. Правила вручения подарков. Празднование дня рождения на работе.

Тема 10. Управление конфликтными ситуациями

Понятие конфликтогена. Закономерности эскалации конфликтогенов. Типы конфликтогенов. Конфликты случайные и неслучайные. Схема возникновения случайных конфликтов. Правила бесконфликтного поведения.

Неслучайные конфликты. Формула их возникновения: конфликтная ситуация – инцидент – конфликт. Классификация и типы конфликтов: горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты. Конструктивные и деструктивные конфликты. Конфликты в учреждениях и организациях. Действия в конфликтных ситуациях.

Тема 11. Манипуляции и их нейтрализация в деловом общении

Характеристика манипуляций в общении. Скрытое управление и манипулирование в деловых и служебных отношениях. Защита от манипуляций в общении. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Тема 12. Деловой этикет в различных странах мира

Особенности взаимоотношений с деловыми партнерами из разных стран мира. Особенности делового общения в различных национальных культурах, мимика и жесты, приветствия и поздравления, стиль ведения переговоров, ценностные ориентации различных национальных культур, особенности восприятия и мышления.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Семинарское занятие 1. Понятие деловой этики, делового этикета и делового общения. Этические принципы делового общения

План занятия

1. Понятие этикета. Основные принципы бизнес-этикета.
2. Общение как социально-психологическая категория. Структура процесса общения (коммуникация, интеракция, перцепция).
3. Коммуникативные барьеры.
4. Коммуникативная культура в деловом общении.
5. Виды делового общения (прямое и косвенное, вербальное и невербальное). Формы делового общения (деловая беседа, деловые переговоры; спор, дискуссия, полемика; деловое совещание; пресс-конференция).

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Что такое этические нормы в деятельности организации?
2. Какова цель разработки и содержание этических кодексов организации?
3. В чем сущность коммуникативной, интерактивной, перцептивной сторон общения?
4. Какие виды коммуникативных барьеров вы знаете? В чем причины их возникновения?
5. Какие личностные качества субъекта определяют уровень его коммуникативной культуры?
6. Раскройте основные этапы деловой беседы.
7. Охарактеризуйте стадии и этапы деловых переговоров.
8. Каковы этические нормы выбора времени и места делового совещания? Дайте рекомендации по оснащению помещения для деловых совещаний.

Практическое задание

1. Проанализируйте этический кодекс компании «Procter&Gamble» (приложение 1).
2. Деловая игра на взаимодействие «Воздушный шар».¹

Цель: научить эффективному взаимодействию, коллективному принятию решений.

Представьте себе, что вы экипаж научной экспедиции, которая возвращается на воздушном шаре после выполнения научных изысканий. Вы осуществляли аэрофотосъемку необитаемых островов. Вся работа выполнена успешно, и вы уже готовитесь к встрече с родными и близкими. Вы летите над океаном и до ближайшего участка земли 500-550 км.

Но произошло непредвиденное: в оболочке воздушного шара по неизвестным причинам образовалось отверстие, через которое выходит газ. Шар начал снижаться. Вы сразу же выбросили за борт все мешки с балластом (песком),

¹ Источник: Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001.

которые были припасены на этот случай в гондоле воздушного шара. На некоторое время падение замедлилось, но не прекратилось. Через 5 мин. шар стал падать с прежней, очень большой, скоростью.

Весь экипаж собрался в центре гондолы для того, чтобы обсудить создавшееся положение. Нужно принимать решение, что и в какой последовательности выбрасывать за борт. Вот перечень предметов, которые остались в гондоле:

1. Канат - 50 м.
2. Аптечка с медикаментами - 5 кг.
3. Компас гидравлический - 6 кг.
4. Консервы мясные и рыбные - 20 кг.
5. Секстант (прибор для определения местонахождения по звездам) - 5 кг.
6. Винтовка с оптическим прицелом и запасом патронов — 25 кг.
7. Конфеты разные - 20 кг.
8. Спальные мешки (по одному на каждого члена экипажа).
9. Ракетница с комплектом сигнальных ракет - 8 кг.
10. Палатка 10-местная - 20 кг.
11. Баллон с кислородом - 50 кг.
12. Комплект географических карт - 25 кг.
13. Канистра с питьевой водой - 20 л.
14. Транзисторный приемник - 3 кг.
15. Лодка резиновая надувная - 25 кг.

Задача: принять коллективное решение, что и в какой последовательности вы должны выбросить.

Правила:

1. Нельзя принимать решение путем голосования.
2. Нельзя высчитывать проценты: кто "за" и кто "против".
3. Нельзя "давить" на партнера ("я сказал!"..).
4. Желательно с помощью переговоров добиться консенсуса, в случае конфликта - компромисс.
5. Высказывать свое мнение может любой член экипажа.
6. Количество высказываний одного человека не ограничивается.
7. Решение считается принятым только тогда, когда все члены экипажа с ним согласились.
8. Если хоть один член экипажа возражает против принятия данного решения, оно не принимается и группа должна искать иной выход.
9. Решения должны быть приняты в отношении всего перечня предметов и вещей.
10. При определении значимости предметов и вещей, т. е. очередности, с какой вы их будете выкидывать, нужно иметь в виду, что выбрасывается все, а не часть (например, все конфеты, а не половина). Время, которое есть в распоряжении экипажа, неизвестно. Сколько еще будет продолжаться падение? Во многом это зависит от того, как быстро участники игры примут решение.

Примечание: если играющим не удастся договориться - они "погибнут".

Семинарское занятие 2. Вербальные средства коммуникации

План занятия

1. Слушание как вид речевой деятельности. Уровни и виды слушания. Обратная связь в процессе слушания.

2. Говорение как вид речевой деятельности:

а) культура речи в деловом общении. Порядок представлений и знакомств. Особенности обращения как формулы речевого этикета;

б) деловое общение по телефону. Этика телефонного разговора. Общение по сотовому телефону;

в) правила подготовки публичного выступления;

г) собеседование при приеме на работу;

д) комплимент как способ расположить к себе собеседника.

3. Написание и чтение:

а) визитная карточка;

б) деловое письмо, его структура, содержание и оформление;

в) личное резюме.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Охарактеризуйте умение слушать как один из главных показателей культуры человека.

2. Охарактеризуйте роль культуры речи в деловом общении.

3. Назовите правила проведения публичного выступления и ответов на вопросы аудитории.

4. В чем состоят главные отличия устного выступления от письменного доклада?

5. В чем сходство и различие между очной деловой беседой и телефонным разговором?

6. Какая информация может быть передана с помощью визитной карточки, используемой как письменное послание?

7. Охарактеризуйте требования к содержанию деловых писем.

Практическое задание

1. Вербальный тренинг «КОРАБЛИК»¹

Правила тренинга: все участники плывут на кораблике. Кораблик плывет вдоль берегов, островов, гор и лесов; то наступает день, то приходит ночь, то налетает шторм. Каждый участник игры по очереди сообщает, куда плывет кораблик, что видно вокруг, что происходит на борту и т.д.

Каждый участник, сидящий в круге, должен произнести не менее 3-5 фраз. Так продолжается, пока не будет сделано ходов 10-15, а потом руководитель сообщает, что кораблик поворачивает на 180° и участники должны повторить весь путь до порта отправления, но в обратном порядке.

Упражнение требует: фантазии, умения кратко формулировать мысли, внимания и запоминания деталей.

¹ Источник: Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001.

2. Переведите в формы делового общения (трансформируйте речь персонажей так, чтобы они говорили в соответствии с особенностями делового стиля) переговоры между Попом и Балдой, героями одноименной сказки А.С. Пушкина:

«Нужен мне работник:
Повар, конюх, плотник.
А где найти мне такого
Служителя не слишком дорогого?»

Балда говорит: «Буду служить тебе славно,
Усердно и очень исправно,
В год за три щелчка тебе по лбу,
Есть же мне давай вареную полбу».

Призадумался поп,
Стал себе почесывать лоб.
Щелк щелку ведь розь.
Да понадеялся он на русский авось.

Поп говорит Балде: «Ладно.
Не будет нам обоим накладно...»¹

Семинарское занятие 3. Невербальное общение

План занятия

1. Понятие невербальной коммуникации и ее виды.
2. Визуальная (оптическая) информация в невербальной коммуникации: мимика и взгляд; поза в деловом общении; жестикуляция в деловом разговоре.
3. Тактильная коммуникация: рукопожатие, поцелуй, поглаживание, похлопывание.
4. Зоны и дистанции в деловой коммуникации. Влияние формы стола на психологический климат ситуации общения.
5. Сигналы, выдающие неискренность собеседника (физиологические симптомы лжи, мимика и жестикуляции при неискренности, вербальные сигналы, выдающие ложь).
6. Акустическая и ольфакторная коммуникация.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Почему невербальная коммуникация играет важную роль в деловом общении?
2. Какие виды невербальной коммуникации вы знаете?
3. Какую информацию можно получить, наблюдая за изменением степени открытости глаз и направлением взгляда собеседника?

¹ Там же.

4. Как дистанция между субъектами делового общения влияет на психологический и этический комфорт беседы?
5. Может ли повлиять на итог беседы форма стола, за которым сидят собеседники?
6. Какие жесты свидетельствуют о сомнении и неуверенности собеседника?
7. Какие жесты и позы собеседника говорят о его намерении закончить разговор?

Практическое задание

Тест «Что вам говорят мимика и жесты?»¹

Выберите один из вариантов ответов на вопросы и зафиксируйте соответствующие баллы

- 1) Вы считаете, что мимика и жесты:
- а) выражают душевное состояние человека в данный момент;
 - б) дополняют его речь;
 - в) выдают его с головой
- (а - 2; б - 4; в - 3).
- 2) Являются ли мимика и жесты у женщин более выразительными, чем у мужчин:
- а) да;
 - б) нет;
 - в) не знаю
- (а - 1; б - 3; в - 0).
- 3) Как вы здороваетесь с близкими людьми:
- а) радостно кричите «привет!»;
 - б) обмениваетесь рукопожатиями;
 - в) слегка обнимаете друг друга;
 - г) приветствуете сдержанным движением руки;
 - д) целуете друг друга в щеку
- (а - 4; б - 4; в - 3; г - 2; д - 4).
- 4) Какие жесты и движения в мире означают одно и то же:
- а) качание ногами;
 - б) кивание головой;
 - в) наморщивание носа;
 - г) наморщивание лба;
 - д) подмигивание;
 - е) улыбка
- (а - 0; б - 0; в - 1; г - 1; д - 0; е - 1).
- 5) Какая часть тела выразительнее всего:
- а) ступни;
 - б) ноги;
 - в) руки;
 - г) кисти рук
- (а - 1; б - 2; в - 3; г - 4).
- 6) Какая часть вашего лица наиболее выразительна (дать два варианта ответа):
- а) лоб;
 - б) брови;

¹ Источник: Веснин В.Р. Практический менеджмент персонала: Пособие по кадровой работе. – М., 1998. – С.466-467.

- в) глаза;
 г) нос;
 д) губы;
 е) углы рта (а - 2; б - 1; в - 3; г - 2; д - 0; е - 0).
- 7) При виде своего отражения на что вы обращаете внимание прежде всего:
 а) как сидит одежда;
 б) в каком состоянии прическа;
 в) каковы поза или походка;
 г) какова осанка;
 д) ни на что (а - 1; б - 3; в - 3; г - 3; д - 2).
- 8) Что вы думаете, если партнер часто прикрывает лицо рукой:
 а) ему есть, что скрывать;
 б) у него некрасивые зубы;
 в) он чего-то стыдится (а - 3; б - 1; в - 1).
- 9) У партнера вы прежде всего обращаете внимание на:
 а) глаза;
 б) рот;
 в) руки;
 г) позу (а - 3; б - 2; в - 2; г - 1).
- 10) Если собеседник отводит глаза, по-вашему, это признак:
 а) нечестности;
 б) неуверенности в себе;
 в) собранности (а - 3; б - 2; в - 1).
- 11) Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника:
 а) да;
 б) нет;
 в) не знаю (а - 0; б - 3; в - 1).
- 12) Почему мужчины первыми заговаривают с женщинами:
 а) так принято;
 б) они улавливают неосознанное желание женщин;
 в) они смелые и не боятся получить «от ворот поворот» (а - 1; б - 4; в - 2).
- 13) Чему больше верить при несоответствии жестов и слов:
 а) словам;
 б) жестам;
 в) ничему (а - 0; б - 4; в - 3).
- 14) Почему поп-звезды посылают публике сигналы:
 а) фиглярничают;
 б) «заводят»;
 в) выражают свое настроение (а - 4; б - 2; в - 0).
- 15) Смотря в одиночестве фильм ужасов, вы:
 а) спокойны;
 б) реагируете каждой клеткой своего тела;
 в) закрываете глаза в самых страшных местах (а - 4; б - 0; в - 1).
- 16) Можно ли контролировать свою мимику:
 а) да;

- б) нет;
 в) кое-что (а - 0; б - 2; в - 1).
- 17) При интенсивном флирте вы изъясняетесь преимущественно:
 а) глазами;
 б) руками;
 в) словами (а - 3; б - 3; в - 1).
- 18) Считаете ли вы, что большинство жестов:
 а) подсмотрены и заучены;
 б) передаются по наследству;
 в) заложены природой (а - 2; б - 4; в - 0).
- 19) Признаком чего является борода:
 а) мужественности;
 б) скрытия недостатков;
 в) лени (а - 3; б - 2; в - 1).
- 20) Отличаются ли друг от друга правая и левая части лица:
 а) да;
 б) нет;
 в) только у пожилых (а - 4; б - 0; в - 2).

РЕЗУЛЬТАТ

Более 55 баллов. У вас отличная интуиция и способность понимать других без слов, но опасайтесь поспешных выводов.

34 — 55 баллов. Вы неплохо интерпретируете мимику и жесты, но иногда слишком буквально, что затрудняет общение.

Менее 34 баллов. Язык мимики и жестов для вас — «китайская грамота»; потренируйте наблюдательность.

Семинарское занятие 4. Имидж и способы его создания

План занятия

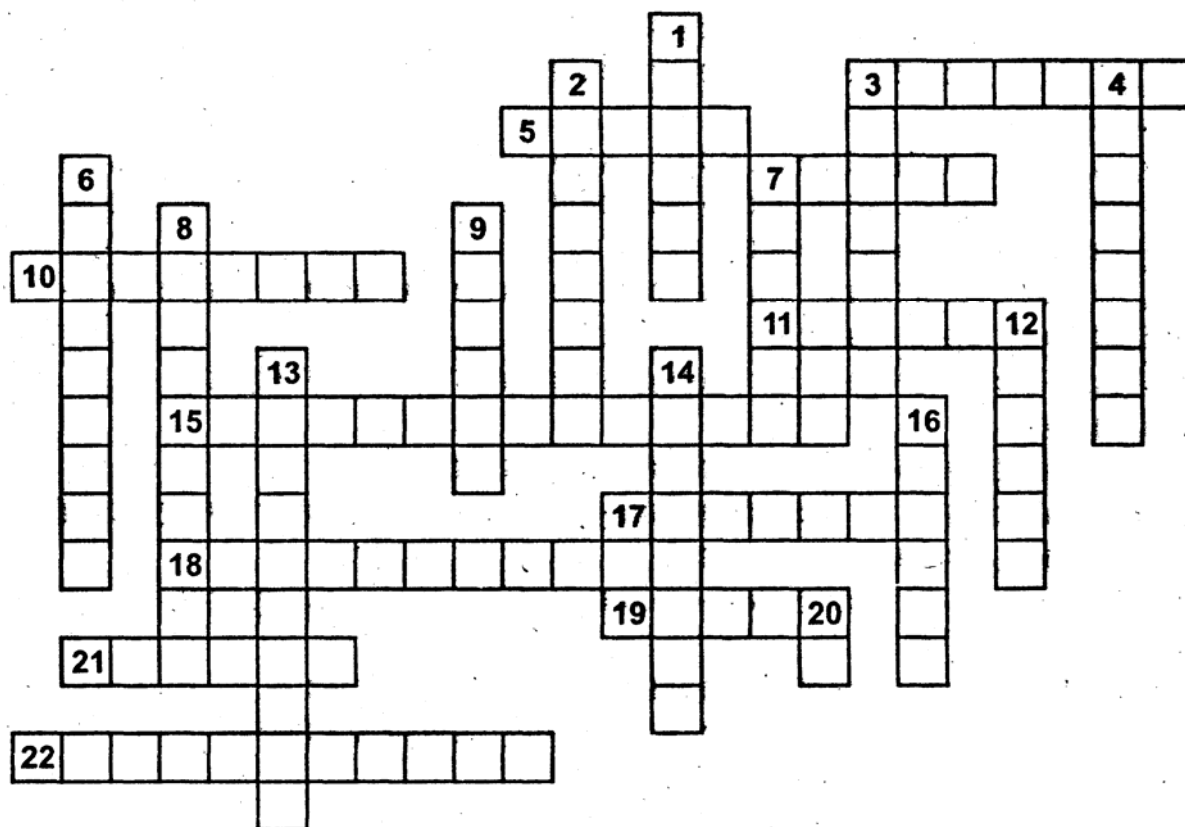
1. Понятие «имидж» и реальные способы его создания. Личный имидж. Имидж фирмы.
2. Деловая одежда как элемент бизнес-культуры:
 - а) деловая одежда женщины;
 - б) деловая одежда мужчины.
3. Голос и его влияние на деловое общение.
4. Понятие нейролингвистического программирования.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Сформулируйте общие требования к внешнему облику делового человека.
2. Влияет ли одежда на успех в делах?
3. Должен ли деловой человек производить впечатление заботящегося о своей внешности?
4. Должен ли деловой человек следить за модой?
5. Деловой женщине следует делать упор на декоративную или профилактическую косметику?

6. Правда ли, что в солидных фирмах женщина в обеденный перерыв должна переодеться?
7. Как влияет перстень на руке мужчины на его имидж?
8. Если вам предстоит выступить перед аудиторией более трех минут, наденете ли вы яркий галстук?

Практическое задание
Кроссворд «Формирование имиджа»¹



По вертикали:

1. Более престижен силуэт, расширяющийся...
2. Наличие автоответчика и АОН... имидж их обладателя.
3. Эффект восприятия, в силу которого при поступлении противоречивой информации мы больше доверяем той, что поступила раньше, — это «эффект...
4. Женщины... внимание, начищены ли ботинки у мужчин.
6. В деловом общении не всегда нужно быть максимально...
7. Влияет ли одежда на успех в делах?
8. Эффект восприятия, проявляющийся в том, что люди считают способным на меньшее того, кто потерпел неудачу, — это «эффект...
9. В беседе с малознакомым партнером довольно опасно...
12. Эффект восприятия, заключающийся в том, что человека, достигшего в чем-

¹ Источник: Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. – Минск: Харвест, 2004.- С. 430-432.

либо успеха, окружающие считают способным на большее и в других отношениях.

13. В деловом общении следует демонстрировать... для критики.

14. Перстень на руке делового человека (европейца, американца)... его статус.

16. Будьте... говоря о проблеме, но мягки с людьми.

20. Женщины в мужчинах ценят прежде всего...

По горизонтали:

3. Черный галстук, белая рубашка и темный костюм — это классическая одежда для обряда...

5. Окружающие всегда обращают внимание, насколько... костюм делового человека.

7. Верно или является «уткой» утверждение, что хоккеистам из НХЛ запрещено появляться в общественных местах в джинсах?

10. Эффект восприятия, в силу которого приятного нам человека мы наделяем достоинствами, а неприятного — недостатками, это эффект...

11. Для выступления, длящегося более трех минут, целесообразно отказаться от... галстука.

15. Удачное сочетание коричневых и синих тонов придает облику...

17. Какие кроссовки можно надеть с пиджаком?

18. При посещении подразделений своего предприятия руководство не должно одеваться...

19. В ответ на нетактичное высказывание рекомендуется сделать...

21. В наружные карманы пиджака можно положить...

22. Обязательно ли деловой женщине делать макияж?

Семинарское занятие 5. Этикет на официальных мероприятиях

План занятия

1. Виды приемов и поведение на них.
2. Правила сервировки стола. Посуда и столовые приборы.
3. Форма одежды и аксессуары на различных видах приемов.
4. Ответ на приглашение. Приход на прием и уход с приема. Поведение на дипломатических приемах.
5. Рассадка гостей за столом.
6. Рассадка гостей по машинам после окончания приема.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Какие виды деловых приемов вы знаете?
2. Какие виды приемов предполагают рассадку за столом, а какие нет?
3. Сколько вилок и ножей обычно кладется на стол при сервировке?
4. Как гость может показать официанту, что он закончил есть или больше есть не желает?
5. Какие требования предъявляются к одежде на деловых приемах?
6. Вас пригласили на обед. Какие темы подходят для застольной беседы?
7. Принято ли говорить о делах за обеденным столом? Если да, то когда?
8. Следует ли приносить на обед (ужин) подарки? Если да, то какие?

Практическое задание



Назовите изображенные на рисунке столовые приборы и посуду и скажите, для чего они предназначены.

Семинарское занятие 6. Служебный этикет

План занятия

1. Отношения внутри коллектива:
 - а) этикет руководителя;
 - б) отношения между подчиненным и руководителем;
 - в) отношения между коллегами.
2. Правила поведения в офисе.
3. Обстановка (оформление) в офисе.
4. Правила вручения подарков и сувениров.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Перечислите правила, которых должен придерживаться руководитель при общении с подчиненными.
2. Назовите факторы, оказывающие влияние на авторитет руководителя.
3. Как нормализовать отношения с руководителем?
4. Какие требования предъявляются к руководителю с точки зрения его знаний в области психологии?
5. Назовите способы регулирования межличностных отношений в коллективе.
6. В чем проявляются особенности подарков как средства делового общения?
7. В каких случаях в деловом общении целесообразно вручать подарки?

Практическое задание

Тест «Пользуетесь ли Вы уважением в коллективе?»¹

1. Как ваши родственники (родители, старшие братья и сестры) ведут себя по отношению к людям, которые являются для них начальниками?
 - а) полностью доверяют им;

¹ Источник: Умнов В.И. Я и работа: Тесты. – М., 2001. –С. 40-48.

- б) относятся критически и отчасти иронически;
- в) отношение зависит от личных качеств, которыми они обладают.
2. Ваш коллега по каким-то причинам работает довольно медленно. Из-за этого срочную работу, которую поручили вам обоим, приходится выполнять вам в одиночку. Как вы на это реагируете?
- а) вам неприятно, что из вас делают дурака, и, естественно, вы не желаете быть «рабочей лошадью»;
- б) входите в положение и принимаете все, как есть;
- в) пытаетесь решить проблему наиболее справедливо, делите обязанности, чтобы работа продвигалась быстрее.
3. Вы относитесь к начальнику и коллегам следующим образом:
- а) находитесь в стороне, но соблюдаете субординацию;
- б) находитесь на одной параллели с начальником и коллегами, не сторонитесь никого, но также продолжаете соблюдать субординацию;
- в) вы стоите значительно выше даже непосредственного шефа, а уж коллеги и подавно где-то внизу.
4. Один из ваших коллег постоянно все путает и ошибается в работе в связи с тем, что у него личные неприятности. Ваши действия:
- а) с неприязнью думаете, что все личные проблемы и дела нужно оставлять дома;
- б) предлагаете ему отдохнуть, а потом вместе разобраться с его работой;
- в) предлагаете свою помощь в работе.
5. В коридоре вы наблюдаете такую картину: к двум вашим коллегам подошел еще один, и они все вместе о чем-то разговаривают. Как вы думаете, о чем?
- а) коллега жалуется на плохое самочувствие;
- б) рассказывает о личных делах и проблемах;
- в) говорит что-то нехорошее о начальнике.
6. В течение напряженного трудового дня вам требуется отдых. Каким образом вы его организуете?
- а) перекуриваете;
- б) продлеваете себе обеденный перерыв, чтобы как следует отдохнуть;
- в) не считаете нужным вообще отдыхать.
7. В курилке вы наблюдаете такую сцену: двое ваших коллег оживленно что-то обсуждают, а третий стоит к ним спиной и молча курит. О чем вам говорит такая сцена?
- а) двое коллег обсуждают третьего, который стоит рядом;
- б) двое коллег беседуют на тему, которая просто не интересна третьему;
- в) третий оказался здесь случайно, просто вышел покурить.
8. Один из ваших коллег сделал неплохую карьеру. Продвижение по службе произошло из-за того, что он спокойно и хладнокровно доказал начальнику, что его заместитель некомпетентен. Зам был уволен, а его место занял ваш коллега. Как вы отнесетесь к такому поведению?
- а) он поступил нагло и подло;

- б) и правильно сделал – некомпетентным не место на высокой должности;
- в) он перегнул палку; все свои замечания по этому поводу нужно было высказать сначала заму.
9. Вспомните последние три дня. Сколько раз в адрес своих коллег вы сказали что-либо плохое в течение этого срока?
- а) ни разу;
- б) раза три, не больше;
- в) более пяти раз.
10. Один из ваших коллег приобрел какую-то новую вещь (костюм, портсигар, обувь, украшения и т.п.). Вещь вам не понравилась. Что вы скажете, если он спросит ваше мнение?
- а) не стоит портить настроение коллеге; лучше сказать, что вещь действительно хороша;
- б) надо ответить честно, что не нравится, но добавить, что на вкус и цвет товарища нет;
- в) надо ответить что-нибудь нейтральное, чтобы не врать и не обидеть, например, «скажу попозже, когда пригляжусь».

Ключ

Номер вопроса	а	б	в
1	2	1	3
2	1	3	2
3	1	2	3
4	1	2	3
5	3	2	1
6	1	3	2
7	1	3	2
8	1	3	2
9	3	2	1
10	1	2	3

Результат

25-30 баллов. Вы можете без ложной скромности и хвастовства назвать себя идеальной коллегой. Вы никогда не позволите себе поступать нетактично по отношению к кому-либо из коллег или начальства. Никогда не будете обсуждать за спиной достоинства и недостатки ваших сотрудников. Но и когда придет пора сказать правду в лицо, сумеете сделать это максимально тактично, чтобы не обидеть человека. Остается лишь добавить, что вы можете не сомневаться относительно любви и уважения ваших коллег: вас действительно уважают и ценят.

16-24 балла. Вы можете гордиться собой. Вас любят и начальство, и коллеги. При всей сложности работы вам удастся постоянно сохранять хорошее настроение. Вам хочется пожелать лишь одного: будьте немного мягче в вынесении приговора тем, кто вам не совсем нравится. А также не молчите, если требуется высказать свое мнение или поспорить. Исправьте этот маленький недостаток, и вы станете идеальным сотрудником.

Менее 15 баллов. Вам стоит задуматься об изменениях в себе, чтобы люди – коллеги, да и начальство – относились к вам с большим уважением и ценили бы вас по достоинству, как вы того заслуживаете. Просто что-то мешает вам, может быть, излишняя неуверенность в собственных силах или комплекс неполноценности.

Семинарское занятие 7. Конфликтные ситуации в организации и способы их разрешения

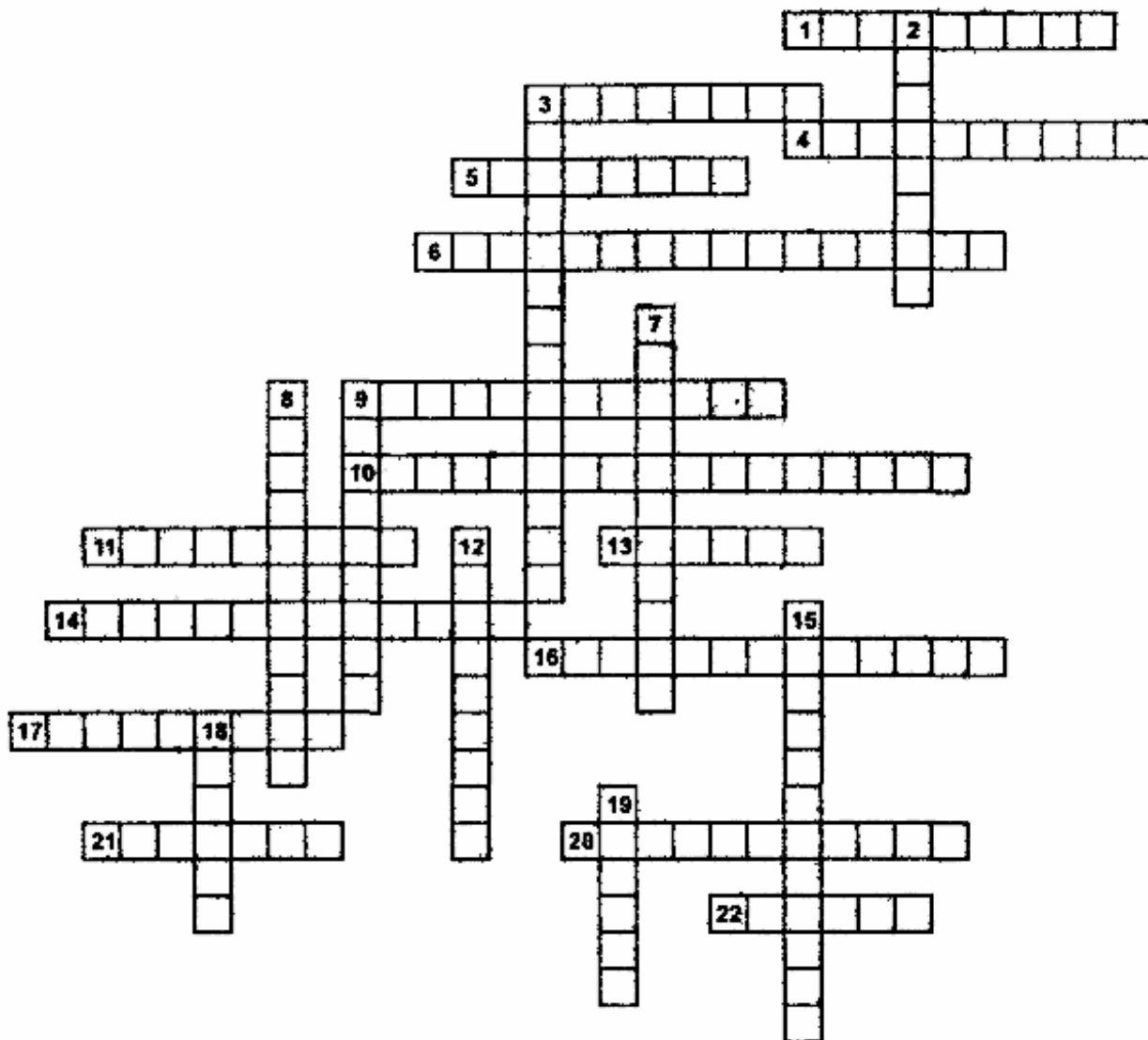
План занятия

2. Понятие «конфликт» и структура конфликта.
3. Конфликтоген как основа случайных конфликтов.
4. Понятие «неслучайный конфликт».
5. Классификация и типология конфликтов:
 - а) горизонтальные, вертикальные и смешанные конфликты;
 - б) конструктивные и деструктивные конфликты, их причины;
 - в) конфликты, вызванные объективными и субъективными причинами.
5. Действия в конфликтных ситуациях.
6. Конфликтные личности.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Назовите основные причины возникновения конфликтных ситуаций и способы их преодоления.
2. Перечислите правила, позволяющие противодействовать возникновению конфликтов.

Практическое задание
Кроссворд «Как предупреждать конфликты и управлять ими»¹



По вертикали:

2. Стечение обстоятельств, являющееся поводом для конфликта.
3. Вид конфликтогена, проявляющегося в излишней уверенности в своей правоте.
7. Вид конфликтогена, реализуемого в восторженных рассказах о своих истинных или мнимых успехах.
8. Агрессивность, проявляющаяся как реакция на сложившиеся обстоятельства.
9. Способ снятия агрессивности, состоящий в том, чтобы выговориться, «поплакаться».
12. Для разрешения конфликта главное – это ... конфликтную ситуацию.
15. Слова, действия (или бездействие), способные привести к конфликту.
18. Формулировка конфликтной ситуации должна подсказывать, что надо ...

¹ Источник: Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. – Минск: Харвест, 2004. - С.279-280.

19. Необходимо задавать себе вопросы ... пока не докопаетесь до перво-причины конфликта.

По горизонтали:

1. Формулируя конфликтную ситуацию, постарайтесь обойтись ... слов.
3. Открытое противостояние людей.
4. Способ погасить агрессивность, приемлемый преимущественно для рационалистов.
5. Путь снятия агрессии, построенный на двигательной активности.
6. Чтобы обеспечить бесконфликтность общения, надо делать как можно больше ... посылов.
9. Конфликтоген: люди, которые его допускали, в первом псалме Давида осуждались наряду с безбожниками и грешниками.
10. Противостояние превосходства с оттенком доброжелательности.
11. Закономерность ... конфликтогенов.
13. Формулировать конфликтную ситуацию лучше всего ...
14. Один из типов конфликтогенов – проявление ...
16. Наиболее распространенный тип конфликтогенов – стремление к ...
17. Агрессия, проявляющаяся как черта личности.
20. Одно из правил бесконфликтного общения – проявить ... к собеседнику.
21. Накопившиеся противоречия, содержащие причину конфликта, - это ... ситуация.
22. Источник конфликтогенов, состоящих в том, что некто добивается чего-либо для себя за счет других.

Семинарское занятие 8. Манипуляции и их нейтрализация в деловом общении

План занятия

1. Характеристика манипуляций в общении.
2. Скрытое управление и манипулирование в деловых и служебных отношениях.
3. Защита от манипуляций в общении.
4. Приемы, стимулирующие общение и создание доверительных отношений.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Сформулируйте особенности манипуляции как метода воздействия на партнера.
2. С помощью каких манипулятивных приемов можно заставить собеседника оправдываться?
3. С помощью каких приемов можно повысить психологическую значимость собственных доводов?
4. Как определить наличие манипуляций в отношениях между людьми?
5. Какие правила нейтрализации манипуляций вы знаете?
6. Каковы особенности манипуляций, используемых в переговорном процессе, и способов их нейтрализации?

Семинарское занятие 9. Деловой этикет в различных странах мира (по выбору студентов)

План занятия

Расскажите об особенностях взаимоотношений с деловыми партнерами из разных стран мира. Постарайтесь осветить такие вопросы, как особенности делового общения в различных национальных культурах, мимика и жестикация, приветствия и поздравления, стиль ведения переговоров, ценностные ориентации различных национальных культур, особенности восприятия и мышления и т.п.

Вопросы для самоконтроля и обсуждения

1. Почему деловому человеку необходимо знать особенности национального этикета?
2. Какие факторы влияют на особенности национального этикета?
3. Как особенности национального этикета проявляются в переговорном процессе?
4. Каковы национальные особенности вручения подарков?

Список литературы по курсу

1. Азбука этикета. – Иркутск: Символ, 1994.
2. Безруких М.М. Я и другие Я, или Правила поведения для всех. – М.: Политиздат, 1991.
3. Вандербильт Э. Этикет: В 2 кн. – М.: АО «Авиаль», 1995.
4. Вилсон, Гленн; Макклафлин, Крис. Язык жестов - путь к успеху. – СПб.: Питер, 2001.
5. Волченко Л.Б. На работе, в гостях и дома. – М.: Знание, 1985.
6. Вольф И. Современный этикет. - М.: Кристина и К^о, 1996.
7. Гарнер, Алан; Пиз, Алан. Язык разговора. – М.: Эксмо-пресс, 2001.
8. Деловой протокол и этикет. – М.: Информ. Центр «Коринф», 1995.
9. Дунцова К.Г. Этикет за столом. – М.: Экономика, 1990.
10. Кибанов А. Я. и др. Этика деловых отношений: Учебник. – М.: ИНФРА-М, 2005.
11. Кузин Ф.А. Современный имидж делового человека, бизнесмена, политика. – М.: Ось-89, 2002.
12. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2001.
13. Литвин А.Н. Деловой этикет. – Ростов н/Д.: Феникс, 2003.
14. Лихачева Л.С. Уроки этикета. - Екатеринбург, 2000.
15. Панкеев И.А. Энциклопедия этикета. – М.: Олма-пресс, 2001.
16. Панкратов В.Н. Манипуляции в общении и их нейтрализация: Практическое руководство. – М.: Изд-во Института психотерапии, 2001.
17. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности: Учебное пособие. – СПб.: Знание, ИВЭСЭП, 2001.
18. Современный этикет: Золотые советы и правила. – М.: Эксмо-пресс, 2001.

19. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой протокол. – М.: Ось-89, 2000.
20. Формановская Н.И. Вы сказали: «Здравствуйте!» Речевой этикет в нашем общении. – М.: Знание, 1987.
21. Шейнов В.П. Искусство управлять людьми. – Минск: Харвест, 2004.
22. Школа этикета: поучения на всякий случай/Сост. Л.С. Лихачева. – Екатеринбург: Сред.-Урал. кн. изд-во, 1995.

**ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС
КОМПАНИИ PROCTER & GAMBLE (P&G)
(в сокращении)¹**

ДЕКЛАРАЦИЯ ЦЕЛИ КОМПАНИИ: Производить товары наивысшего качества и ценности для максимального удовлетворения запросов покупателей во всем мире. Достижение этой цели требует создания организации и условий работы, привлекающих самых достойных людей, обеспечивающих наиболее полное развитие их талантов, свободный и вдохновенный труд на благо процветания дела, сохранение и развитие исторических принципов честного отношения к труду и правильных действий. Путем успешного применения наших принципов мы сможем добиться лидирующего положения наших товаров на рынке по доле и прибыли, что приведет к процветанию общего дела рабочих и служащих, акционеров и обществ, где мы живем и работаем.

1. Соблюдение сотрудниками P&G законов и правил деловой этики и поведения. Компания P&G ожидает и требует от своих сотрудников во всех странах мира соблюдения всех законов и принципов, относящихся к деятельности компании. В связи с этим мы направляем вам экземпляр настоящих Правил, в котором в сжатой и доступной форме изложены принципы поведения сотрудников P&G. У своего непосредственного начальника вы можете получить экземпляр более полного свода Правил, а также конкретные документы, относящиеся к вашим непосредственным обязанностям. Каждый сотрудник должен знать и понимать организационно-правовые требования, предъявляемые к его должности, и информировать руководство, если он считает, что допущено нарушение закона или основных принципов деятельности P&G.

На сотрудников, допускающих нарушения закона или основных принципов деятельности P&G либо действующих вопреки полученным ими рекомендациям юристов, налагаются дисциплинарные взыскания вплоть до увольнения.

Каждый работник обязан оберегать престиж и честное имя P&G. Если вы считаете, что какой-либо сотрудник компании (включая работающих неполный рабочий день и временных сотрудников), консультантов или работающих по контракту нарушает закон или принципы деятельности P&G, вы обязаны довести это до сведения вашего руководства. Если по какой-либо причине вы не желаете обсуждать этот вопрос с вашим руководством, то вам необходимо обратиться в (а) Отдел безопасности компании, (в) к любому руководящему сотруднику Отдела по работе с персоналом или (с) к любому юристу P&G. При желании сохранить анонимность вы можете позвонить по нашему бесплатному телефону «Горячая линия P&G»... Если вы желаете сохранить анонимность, то можете не называть свою фамилию. Однако мы про-

¹ Источник: Петрунин Ю.Ю., Борисов В.К. Этика бизнеса. С. 109 — 119.

сим вас предоставить достаточно информации для проведения действенного расследования по вашему сообщению.

Если вы считаете нужным назвать себя при сообщении о каких-либо действиях, которые, по вашему мнению, имеют противоправный характер, то вам необходимо помнить, что в компании категорически запрещены любые запугивания или преследования со стороны руководителей или коллег. Естественно, если вы сами нарушили какой-либо закон или принцип деятельности компании, то несете личную ответственность за свои действия.

2. Этические принципы. В Декларации цели нашей компании указывается, что P&G стремится неукоснительно соблюдать все законы и выполнять правила, существующие там, где мы осуществляем свою деятельность. Компания ожидает, что вы изучите правовые положения и принципы, относящиеся к вашей работе в P&G, и будете трудиться с безупречной честностью и добросовестностью. Это является неотъемлемой частью вашей работы в компании.

Совершенно очевидно, что некоторые стороны предпринимательской деятельности не регламентируются законами, а требования, изложенные в отдельных законах и правилах, значительно уступают тем, которые P&G устанавливает для самой себя. В этих случаях до принятия какого-либо решения вы должны поставить перед собой следующие вопросы:

- будет ли мой поступок «наилучшим в данной ситуации»?
- выдержат ли мои действия публичную огласку?
- будут ли мои действия способствовать укреплению репутации P&G как компании с высокими этическими принципами?

Если на эти вопросы нельзя безоговорочно ответить «да», не делайте того, что вы собирались сделать.

3. Политика в отношении конфликта интересов. Политика компании в отношении возможного конфликта интересов основывается на том принципе, что при принятии сотрудником решений по деловым вопросам он должен руководствоваться исключительно интересами P&G. При этом сотрудник не должен принимать во внимание какие-либо личные или семейные соображения, которые могут явным или неявным для него образом повлиять на его суждения о том, какие действия в наибольшей степени соответствуют интересам компании.

Конфликт интересов может возникнуть, если у сотрудника P&G есть личная или семейная финансовая или иная заинтересованность в какой-либо иной организации, которая может получить выгоду от решений, принимаемых этим сотрудником при исполнении им служебных обязанностей.

В качестве руководства ниже указываются области, в которых сотрудники P&G могут с наибольшей вероятностью столкнуться с конфликтом интересов. Каждый сотрудник P&G должен руководствоваться приведенным ниже перечнем применительно к самому себе и считать это одной из своих важнейших задач. В случае вероятного возникновения конфликта интересов этот во-

прос необходимо обсудить с непосредственным начальником, который затем проконсультируется с юридическим отделом. Надлежащее информирование и рассмотрение устранят опасность возникновения конфликта или укажут возможные способы его решения. При возникновении сомнений обращайтесь за консультацией.

а) *Вложение денежных средств.* Как правило, сотрудник и его ближайшие родственники не должны иметь имущественной или финансовой заинтересованности в деятельности какой-либо конкурирующей компании или же в деятельности фирмы, поставщика или заказчика, с которыми данный сотрудник взаимодействует в ходе своей работы. Номинальная доля участия в какой-либо зарегистрированной компании, в том числе в форме портфельных инвестиций, а равно небольшая косвенная доля участия при посредстве инвестиционного фонда или трастовой компании обычно не считаются конфликтом интересов при условии, что это не сказывается на работе сотрудника, действующего от имени P&G. Сотрудник, который участвует в приобретении какого-либо товара для компании или же непосредственно связан с такими закупками, не должен лично заниматься торговлей этим товаром.

в) *Исполнение служебных обязанностей в компании или внеслужебная предпринимательская деятельность.* Сотрудники P&G должны с полной отдачей работать на благо компании. Сотрудникам не разрешается иметь посторонние деловые интересы, которые отвлекали бы существенную часть их времени или внимания от выполнения должностных обязанностей в P&G или каким-либо иным образом отрицательно сказывались на деятельности P&G.

с) *Развлечения/подарки.* Ни при каких обстоятельствах вы не имеете права принимать в связи с вашей работой какие-либо приглашения на развлечения, путешествия, спортивные мероприятия, а также принимать подарки, билеты, оплаченный отдых, личные подношения в денежной форме и т. д. Действия такого рода могут быть расценены другими лицами как принятие определенного обязательства со стороны P&G и вовлечь вас в конфликт интересов. Конечно, это не относится к таким малоценным предметам, как дешевые ручки и календари. Кроме того, как в связи, так и вне связи с деловой встречей сотрудник P&G может время от времени принимать билеты на развлекательные мероприятия, если он платит за них сам. Допустимы также деловые встречи в ресторанах при условии, что в некоторых случаях сотрудник P&G оплачивает счет. За исключением этого ограниченного перечня случаев, никаких иных личных подарков принимать от посторонних лиц не следует.

д) *Выполнение служебных обязанностей/предпринимательская деятельность родственников.* Если супруг (а) или близкий родственник сотрудника P&G работает в какой-либо компании, являющейся заказчиком, поставщиком или конкурентом P&G, либо владеет такой компанией, то данному сотруднику не следует участвовать в принятии решений, касающихся деловых отношений с такой компанией. Сотрудник не должен также обсуждать с этими лицами конфиденциальные действия P&G и знакомить их с конфиденциальными документами или материалами P&G. Если у сотрудника есть близкий родственник, также являющийся сотрудником компании, то данный сотрудник не должен иметь

возможности оказывать какое-либо воздействие на решения относительно работы своего родственника, например на его назначения по службе, повышение заработной платы и т. д.

е) *Поставка товаров и услуг для P&G.* Конфликт интересов также может возникнуть в том случае, если сотрудник P&G или его родственник поставляет товары и услуги для компании в качестве независимого поставщика. Аналогичным образом личная или семейная заинтересованность в деятельности поставщика может привести к возникновению конфликта интересов, если сотрудник имеет возможность оказывать воздействие на решения какой-либо фирмы, даже если он и не участвует непосредственно в деловых отношениях P&G с данной фирмой. Как правило, необходимо избегать возникновения подобных ситуаций и во всех случаях испрашивать предварительную санкцию компании.

4. Конфиденциальная или являющаяся собственностью компании информация. В процессе своей работы в компании P&G сотрудник будет сталкиваться с информацией и материалами, имеющими конфиденциальный характер. Многие из этих информационных материалов должны рассматриваться как коммерческая тайна. Их защита от несанкционированного доступа жизненно важна для успеха деятельности компании в будущем и, таким образом, может иметь существенное значение для сохранения рабочих мест всех сотрудников.

При поступлении на работу в P&G, как, впрочем, и в любую иную компанию, новый сотрудник принимает на себя этическое и правовое обязательство не разглашать конфиденциальную или представляющую коммерческую тайну информацию, даже если в дальнейшем он примет решение уйти из данной компании. Суды уже давно считают такую информацию собственностью компании и полностью признают отношения взаимного доверия и лояльности, существующие между работодателем и его служащими. Аналогичным образом, если сотрудник ранее работал в иной организации, он должен осознавать, что не имеет права разглашать конфиденциальную информацию предыдущего работодателя.

Для сотрудника, которому доверена конфиденциальная информация, наиболее надежным и по сути дела единственным гарантированным способом избежать ее случайного разглашения является твердое решение не обсуждать ее в общественных местах. Такая информация не должна обсуждаться с кем-либо, за исключением сотрудников P&G, которым она необходима для выполнения служебных обязанностей. Следует также воздерживаться от обсуждения подобной информации с членами семьи, так как это обсуждение налагает на них обязательство хранить эту информацию в тайне. К тому же они могут не понимать причин такого запрета. Кроме того, нельзя ожидать, что эти лица будут помнить, что именно не следует разглашать.

Все сотрудники компании должны хорошо знать и соблюдать правила безопасности, созданные для защиты конфиденциальной информации от разглашения. Это самый действенный способ избежать случайного раскрытия конфиденциальной информации.

5. Поведение на рабочем месте. Наша принципиальная политика заключается в том, что мы относимся ко всем нашим коллегам в компании с уважением. Компания стремится создать на работе безопасные, здоровые и стимулирующие высокую производительность труда условия. Каждый сотрудник несет личную ответственность перед коллегами и компанией за содействие в устранении причин и обстоятельств, подрывающих такие условия и отрицательно сказывающихся на обстановке в коллективе.

P&G руководствуется правилом приема на работу на основе оценки профессиональных качеств кандидатов и с учетом требований, предъявляемых к данной должности. Более того, необходимо всемерно стремиться к тому, чтобы все кандидаты имели равные возможности при поступлении на любую работу на любом должностном уровне.

P&G ожидает, что при приеме на работу каждый сотрудник будет поддерживать компанию в ее стремлении создать равные условия для всех кандидатов. P&G берет на себя обязательство соблюдать все действующие законы и правила в отношении равных возможностей при приеме на работу, недопущения дискриминации и соблюдения иных положений трудового законодательства.

Для успеха своей деятельности P&G считает необходимым создавать на своих предприятиях моральный климат, который полностью исключил бы не только дискриминацию, но и любые преследования или запугивание по причине расы, цвета кожи, религии, пола, возраста, национального происхождения, гражданства, сексуальных склонностей или физической неполноценности. Сотрудникам рекомендуется информировать свое руководство о любых проблемах или конфликтах такого рода. Непременным условием работы каждого сотрудника в компании является недопущение подобного поведения. При нарушении этого правила принимаются строгие дисциплинарные меры воздействия, вплоть до увольнения.

Не допускается нахождение на рабочем месте в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, так как это может поставить под угрозу безопасность труда. Должны быть приняты надлежащие меры для недопущения того, чтобы употребление сотрудниками алкоголя или наркотических средств оказывало отрицательное воздействие на безопасность и успешное ведение нашего бизнеса.

P&G преисполнена решимости создать на работе обстановку, в которой будут исключены любые преследования по причине расы, пола, цвета кожи, религии, происхождения, возраста, сексуальных склонностей, физической неполноценности или любых иных качеств, не влияющих на выполнение должностных обязанностей. Категорически запрещаются какие-либо действия любого сотрудника P&G по отношению к другому сотруднику, заказчику или поставщику, которые могут быть квалифицированы как преследование, вне зависимости от того, где такие действия имеют место. Такая политика, включая нижеследующие положения, должна быть разъяснена всем сотрудникам.

Преследованием является поведение, ущемляющее достоинство какого-либо лица и имеющее характер оскорбления, в случаях, когда человек, от-

дающий себе отчет в своих действиях, понимал бы, что его поведение вызывает отрицательную реакцию. Такое поведение может сказываться на способности сотрудника в максимальной степени проявить свои возможности на работе в компании или же может создать в коллективе обстановку вражды.

Если сотрудник считает, что является объектом преследования, ему рекомендуется незамедлительно информировать об этом компанию с целью возбуждения расследования и принятия соответствующих мер. При возникновении такой ситуации сотрудник может по своему усмотрению поставить в известность своего непосредственного начальника, руководителя на следующем должностном уровне или же сотрудника отдела по работе с персоналом. P&G оперативно проведет тщательное расследование любых заявлений о преследовании, примет в случае необходимости действенные меры и защитит сотрудника от мести или иных враждебных действий по причине обоснованной жалобы.

Такая политика означает, что для каждого сотрудника неизменным условием работы в компании является недопущение действий, квалифицируемых как преследование. Если в нарушение этой политики имеют место действия такого рода, эти действия рассматриваются исключительно как поступок виновного сотрудника, а не какая-либо акция, осуществленная P&G либо от ее имени. При нарушении этого правила в необходимых случаях принимаются строгие меры дисциплинарного воздействия, вплоть до увольнения. В отдельных случаях виновный сотрудник будет обязан возместить соответствующие затраты компании или понесет материальную ответственность, определенную судом.

Каждый сотрудник P&G обязан поставить администрацию в известность о ситуациях, в которых на месте работы возникают или могут возникнуть акты насилия, и, в частности, о применении силы или угроз применения силы в отношении сотрудников, а равно о действиях, которые могут повлечь за собой имущественный ущерб. Руководители должны оперативно и действенно реагировать как на сообщения такого рода, так и на предупреждения сотрудников относительно возможных актов насилия. В указанных ситуациях для действенного урегулирования таких инцидентов должны также незамедлительно привлекаться служба безопасности и отдел по работе с персоналом (отделение трудовых отношений).

Если руководству становится известно о ситуации, в которой вероятны акты насилия, оно должно принять надлежащие предупредительные меры для устранения или сведения к минимуму возможности таких действий. При этом руководители должны действовать таким образом, чтобы не допустить ущемления профессионального и личного достоинства своих подчиненных, и в особенности избегать любых провоцирующих действий, которые вместо ликвидации конфликтной ситуации могут привести к ее обострению.

Любой человек, который угрожает насилием или же фактически применяет силу в помещениях, принадлежащих P&G, должен быть как можно быстрее удален из этих помещений (но с учетом общей безопасности сотрудников)

и не должен допускаться в эти помещения P&G вплоть до завершения расследования соответствующего инцидента.

6. Подкуп в коммерческих отношениях. Во многих странах, и в том числе США, подкуп в коммерческих отношениях является противоправным актом и карается как уголовное преступление. Выплата каких-либо сумм или дача взяток лицам, находящимся на службе у заказчиков либо поставщиков P&G, а равно получение взяток или принятие денежных сумм сотрудниками P&G, влечет за собой строгие дисциплинарные меры в отношении виновного со стороны компании, вплоть до возбуждения уголовного дела. Даже в тех странах, где подобные действия с формальной точки зрения могут и не считаться противоправными, компания их категорически запрещает. В условиях конкуренции P&G всегда должна действовать честно и прежде всего полагаться на высокое качество своей продукции.

7. Политика в отношении безопасности труда, охраны здоровья и защиты окружающей среды. P&G соблюдает все действующие законы и правила, относящиеся к нашей продукции и деятельности. Нарушения законов влекут за собой личную и корпоративную ответственность и могут поставить компанию перед необходимостью возмещения убытков. Сотрудники P&G должны знать законы, которые регламентируют их деятельность, и выполнять их, используя все надлежащие средства, имеющиеся в распоряжении компании. Более того, каждый сотрудник должен знать и соблюдать в своей повседневной работе правила безопасности труда и охраны окружающей среды.

Сотрудники, в обязанность которых входит оценка безопасности наших продуктов, должны принимать все возможные меры для того, чтобы характеристики продуктов, их изготовление, а также оценка результатов исследований соответствовали наивысшим профессиональным и научным стандартам, компания и потребители были уверены в полной безопасности нашей продукции.

Не менее важно, чтобы при оценке безопасности изделий руководители и разработчики учитывали все имеющиеся мнения. Руководители должны избегать действий, препятствующих свободному обмену мнениями или направленным на его ограничение. Ниже излагаются основные принципы, которыми мы руководствуемся при осуществлении мероприятий по обеспечению безопасности нашей продукции:

- наши изделия должны быть безопасны для людей и окружающей среды при условии их правильного использования в предусмотренных целях;
- программа испытания предлагаемых покупателям изделий должна гарантировать их безопасность;
- наши программы должны опираться на все более глубокое научное изучение продуктов и их компонентов. Для того чтобы в наших исследованиях и оценке безопасности продукции учитывались наиболее профессиональные научные заключения, в том числе и критические, необходимо привлекать к этой работе независимых экспертов, как состоящих,

так и не состоящих на службе в компании;

- P&G взяла на себя обязательство выполнять все законодательные нормативные требования в отношении разработки и маркировки изделий или же вводить еще более жесткие внутренние нормативы.

P&G традиционно стремится к созданию на всех своих предприятиях в различных странах мира безопасных условий работы и *экологически чистой* рабочей среды. Эта политика обеспечивается соблюдением внутренних нормативных требований, действующих на всех предприятиях. Эти требования нередко превышают по своей жесткости дух и букву местных законов и правил. Работа по поддержанию таких условий ведется на предприятиях в рамках программ по охране окружающей среды, в осуществлении которых участвуют специалисты юридического, инженерного и производственного отделов.

Политика P&G, направленная на создание благоприятной экологической обстановки на всех предприятиях компании в различных странах, предусматривает, что мы будем непрерывно стремиться к улучшению условий, в которых работают наши сотрудники. Для достижения этой цели P&G проводит следующую политику:

- выполнение требований всех законов и правил или еще более жестких нормативов;
- обеспечение безопасности производственной деятельности наших работников, работников соседних предприятий, а также на территориях, прилегающих к нашим производственным объектам;
- уменьшение или полное устранение отрицательного воздействия нашей производственной деятельности на окружающую среду;
- оценка нашей работы по охране окружающей среды, ставя своей целью ее непрерывное совершенствование;
- предоставление заказчикам конкретной информации относительно воздействия наших производств на окружающую среду;
- обеспечение понимания нашими сотрудниками правил охраны окружающей среды и их выполнения в ходе повседневной деятельности;
- подготовка рабочих нормативов, программ и материально-технических средств, необходимых для реализации этой политики.

Ответственность за нарушение экологических нормативов. Как указано в Принципах экологической политики, определяющим в этой деятельности является соблюдение соответствующих законов, что составляет наиболее важную задачу экологических программ P&G. Компания обеспечивает строгое соблюдение законов независимо от того, как их выполнение контролируется местными органами. При выявлении каких-либо отклонений от требований законов необходимо направлять о них надлежащие уведомления и незамедлительно устранять эти отклонения еще до того, как они приобретут серьезный характер. Руководители предприятий должны разрабатывать и осуществить план мероприятий на будущее, обеспечивающий соблюдение соответствующих нормативов. При отсутствии надлежащих законодательных норм или в случаях, когда защита окружающей среды должна осуществляться в порядке, не регламенти-

рованном законом, наши предприятия должны принимать меры для обеспечения безопасности своей производственной деятельности для соседних предприятий и районов, а также для окружающей среды.

С целью создания условий, обеспечивающих соблюдение экологических нормативов в долгосрочном плане, подразделения R&G во всех странах разработали производственные стандарты и типовые методики, в частности:

- определяющие ответственность исполнителей на местах, на региональном уровне и в центре, предусматривающие наличие на каждом предприятии квалифицированного специалиста по вопросам экологии, а также необходимую подготовку сотрудников и персонала подрядчиков, работающих на местах;
- обязывающие предприятия контролировать объем выбросов и обеспечивать удаление отходов экологически безопасным способом;
- обязывающие предприятия иметь средства, обеспечивающие минимизацию вреда от случайных выбросов и (или) утечек, и разрабатывать специальные планы мероприятий по недопущению опасных ситуаций;
- обязывающие предприятия ежегодно проводить обследования и (или) оценки основных факторов риска и разрабатывать целевые планы повышения экологической безопасности с учетом таких факторов, как отходы, затраты, долгосрочные риски и функциональные возможности систем...

8. Честность в отношениях с заказчиками и поставщиками.

R&G ставит перед собой задачу производить товары наивысшего качества и потребительской ценности для максимального удовлетворения запросов покупателей. Успех нашей деятельности зависит от создания благоприятных отношений с нашими заказчиками, основанных на добросовестности, соблюдении этических норм и взаимном доверии. R&G осознает, что у наших заказчиков имеются индивидуальные потребности и запросы, которые создают превосходные возможности для успешного взаимодействия на благо обеих сторон.

В своих взаимоотношениях с поставщиками в любой стране мира компания руководствуется принципами честности, справедливости, взаимного уважения и отсутствия дискриминации. R&G стремится создать систему всесторонней поддержки поставщиков, способствующую общему процветанию, а также долгосрочному сотрудничеству на прочной основе.

Все сотрудники, которые взаимодействуют с уже существующими или потенциальными поставщиками, вне зависимости от того, осуществляется ли такое взаимодействие периодически или эпизодически, непосредственно либо через третьих лиц, должны руководствоваться политикой компании в отношении конфликта интересов ..., а также нижеследующими положениями:

- а) приобретение материалов и услуг производится на основе оценки преимуществ предложений (с учетом их общей стоимости) конкурирующих поставщиков;

b) все переговоры с уже имеющимся или возможным поставщиком должны ограничиваться исключительно потребностями компании, а также материалами/услугами, предлагаемыми данным поставщиком либо запрашиваемыми у него.

Никакого обсуждения взаимоотношений компании с иными поставщиками в настоящем или будущем не допускается;

c) компания не практикует и не одобряет принцип взаимности во взаимоотношениях с поставщиками по любому направлению нашей деятельности. Материалы и услуги, необходимые компании, приобретаются исключительно на основе их качества; продукция, реализуемая компанией, также предлагается исключительно на той же основе;

d) сотрудники P&G, принимающие решения относительно закупок, не должны обращаться к действующим или потенциальным поставщикам от имени благотворительных, общественных или иных организаций с просьбами о предоставлении денежных пожертвований или иных услуг.

9. Достоверность учетной документации компании. Вся документация относительно деловой активности компании должна быть точной, достоверной и полной без каких-либо ограничений или оговорок. Это означает, что достоверность любой документации определяется как ее фактической точностью, так и этической оценкой и соответствием этическим нормам.

Сотрудники P&G, участвующие в подготовке, оценке и ведении документации компании, должны помнить, что компания придает достоверности своей документации первостепенное значение. Все сотрудники должны также учитывать, что компания не допускает и не санкционирует наличия какого-либо фонда денежных средств, который не отражен в бухгалтерской документации, вне зависимости от целей, для которых эти средства могут быть предназначены. Это означает, без всяких исключений, что все средства компании должны быть отражены в официальной учетной документации компании и что каждая проводка и счет должны быть точно и полно определены по своему характеру и назначению.

Компания категорически не допускает сокрытия каких-либо платежей посредством их проведения через бухгалтерские книги и счета третьих лиц и в частности агентов или консультантов.

Подразделения P&G во всех странах обязаны соблюдать все местные и государственные законоположения в отношении точного и полного ведения бухгалтерских книг и документации компании. При ведении учетной документации, так же как и при исполнении иных обязанностей, сотрудники должны действовать честно, объективно и добросовестно. Добросовестность предполагает, что сотрудник ни при каких обстоятельствах не должен соглашаться на участие в противоправных или неэтичных действиях. Никаких оправданий для создания умышленно искаженного или вводящего в заблуждение учетного документа компании быть не может.

10. Правительство как заказчик. Продукция P&G часто закупается государственными организациями для собственного использования или поставок соответствующим потребителям в вооруженных силах. Политика P&G требует строгого соблюдения законов и правил, регулирующих приобретение товаров и услуг государственными организациями как в Соединенных Штатах, так любой другой стране.

Сотрудники, принимающие участие в поставках государственным организациям, должны знать эти законодательные акты и правила, часто выходящие за рамки чисто коммерческих функций (к таким вопросам относятся, например, система найма на работу, содействие поставщикам, относящимся к национальным меньшинствам или же являющимся предприятиями малого бизнеса и т. д.). Сотрудники, участвующие в заключении и выполнении государственных контрактов, должны следить за точностью и достоверностью всех статей и обязательств, включая данные о стоимости и иные финансовые сведения, представляемые должностным лицам, ведающим закупками.

11. Выводы. В настоящих Правилах обобщены основные принципы, которые уже в течение многих лет регламентируют деятельность и решения сотрудников P&G. Этот документ напоминает, всем нам, что работники P&G, вне зависимости от места и характера своей деятельности, должны вести себя как представители компании в соответствии с самыми строгими этическими нормами.

Совершенно очевидно, что в краткой брошюре такого рода или даже в полном варианте «Правил деловой этики» невозможно предусмотреть все ситуации, в которых сотруднику придется решать вопросы, связанные с соблюдением законов и этических норм. В компании уже имеются подробные указания и инструкции по большинству тем, затронутых в настоящей брошюре, и эти документы должны быть основой для действий и (или) решений. В случае если ни в этой брошюре, ни в инструкциях нет достаточно четких указаний в отношении какой-либо конкретной ситуации, сотрудник должен проконсультироваться со своим руководителем и иными компетентными должностными лицами компании.

С первых лет существования компании P&G ее основатели положили начало традиции честности и добросовестности во взаимоотношениях как внутри компании, так и вне ее. Этот принцип — «стремиться поступать наилучшим образом» — составляет основную черту всей деятельности компании. Наше руководство неоднократно подчеркивало, что именно такой характер компании составляет основу, которая позволяет ей оставаться монолитной во времена перемен или испытаний.

Ввиду того, что в конечном счете характер компании представляет собой лишь отражение деятельности ее коллектива, каждый сотрудник несет постоянную личную ответственность за то, чтобы в своих отношениях с заказчиками и поставщиками, коллегами, акционерами и общественностью компания, как и ранее, продолжала свое стремление «поступать наилучшим образом».

Леготина Наталия Александровна

ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ

Методические рекомендации к изучению курса для студентов специальностей
031401 Культурология

Редактор Н.Л. Попова

Подписано к печати	Формат 60x84 1/16	Бумага тип.№1
Печать трафаретная	Усл. печ.л. 2,25	Уч.-изд.л.2,25
Заказ	Тираж	Цена свободная

Редакционно-издательский центр КГУ
640669, г Курган, ул Гоголя, 25,
Курганский государственный университет.