

МЕЖГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛОРУССКО-РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра «Маркетинг и менеджмент»

# ЭТИКА В УПРАВЛЕНИИ

*Методические рекомендации к практическим занятиям  
для магистрантов направления подготовки  
38.04.02 «Менеджмент»  
очной формы обучения*



Могилев 2021

УДК 174  
ББК 87.75  
Э45

Рекомендовано к изданию  
учебно-методическим отделом  
Белорусско-Российского университета

Одобрено кафедрой «Маркетинг и менеджмент» «12» января 2021 г.,  
протокол № 6

Составитель ст. преподаватель С. Л. Комарова

Рецензент канд. экон. наук, доц. Т. Г. Нечаева

В методических рекомендациях представлены материалы к проведению практических занятий, посвященных вопросам этики в процессе управления и приобретению навыков в принятии управленческих решений в соответствии с этическими нормами.

Учебно-методическое издание

## ЭТИКА В УПРАВЛЕНИИ

Ответственный за выпуск	А. В. Александров
Корректор	Т. А. Рыжикова
Компьютерная верстка	Н. П. Полевничая

Подписано в печать . Формат 60×84/16. Бумага офсетная. Гарнитура Таймс.  
Печать трафаретная. Усл. печ. л. . Уч.-изд. л. . Тираж 21 экз. Заказ №

Издатель и полиграфическое исполнение:  
Межгосударственное образовательное учреждение высшего образования  
«Белорусско-Российский университет».  
Свидетельство о государственной регистрации издателя,  
изготовителя, распространителя печатных изданий  
№ 1/156 от 07.03.2019.  
Пр-т Мира, 43, 212022, г. Могилев.

© Белорусско-Российский  
университет, 2021

## Содержание

Введение.....	4
1 Этика в управлении на фоне философии и социальных вопросов. Значение, цель, методы, история развития, основная позиция.....	5
2 Основные категории этических норм.....	8
3 Основные парадигмы этической практики в бизнесе и управлении.....	11
4 Взаимосвязь этики с культурой организации. Методы формирования этических установок людей в организации.....	15
5 Управление ценностями – согласованность и значение конфликтов в процессе управления.....	18
6 Исторические и культурные различия в подходе к приобретению и деньгам.....	19
7 Глобализация и этика. Этическая культура и этика в отдельных странах.....	20
8 Управление, отвечающее стандартам корпоративной социальной ответственности. Корпоративная социальная ответственность как стратегия компании.....	22
9 Этический аспект работы. Права и обязанности работников. Этические пути преодоления конфликтов в рабочей среде.....	23
10 Нарушения в трудовых отношениях и предпринимательской деятельности.....	26
11 Каноны передовой практики финансового рынка. Рынок капитала – этические аспекты.....	27
12 Роль кодексов этики в управлении.....	28
13 Является ли конкуренция морально оправданной? Этические аспекты конкуренции.....	30
14 Моральные дилеммы маркетинга, рекламы товаров и услуг. Участие маркетинга в социальной жизни.....	31
Список литературы.....	32

## Введение

Этическая проблематика активно интегрируется в систему высшего образования разных стран. Это связано с реальным увеличением роли нравственных ценностей и норм в жизни современного общества, а также с увеличением степени осознания этой роли. Еще одним фактором являются процессы глобализации: чем более взаимосвязанным становится мир, тем большее значение приобретают позитивные ценности и цели, объединяющие людей.

Цель дисциплины – ознакомление студентов с основными принципами этики как философской дисциплины и возможности ее использования в сфере экономической деятельности, изучение сущности этики в процессе управления и приобретение навыков в принятии управленческих решений с соответствию с этическими нормами.

Этика также предполагает ознакомление с теориями, изучавшими специфику предпринимательства и менеджмента в мультикультурных сообществах.

В результате изучения дисциплины раскрываются:

- основные понятия этики в процессе управления;
- ценности, нормы, принципы и правила этики в социальной и экономической жизни;
- взаимосвязь этики с культурой организации;
- методы формирования этических установок людей в организации.

Это позволит будущим специалистам дать этическую оценку экономической деятельности в контексте социально-культурной системы, использовать теоретические знания для описания и объяснения морального поведения, научиться анализировать этическое содержание документов, в том числе кодексов этики и хорошей практики в областях экономической деятельности.

# **1 Этика в управлении на фоне философии и социальных вопросов. Значение, цель, методы, история развития, основная позиция**

## ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Определение предмета этики.
- 2 Возрастание роли этики в современном мире.
- 3 Теоретическая, прикладная и профессиональная этика.
- 4 Диалогичность этики как отражение диалогичности и противоречивости бытия.

## **Задание**

### ***Тест «Коммуникативные и организаторские способности»***

Вам предлагается ответить на 40 вопросов. Имейте в виду, что вопросы короткие и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание. Отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать тот ответ, который Вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова. Ваш ответ должен быть точно согласован с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важен не конкретный ответ, а суммарный балл по серии вопросов.

Итак, если Ваш ответ на вопрос положителен (Вы согласны), то около номера вопроса поставьте «да», если Ваш ответ отрицательный (Вы не согласны) – поставьте «нет».

- 1 Много ли у Вас друзей, с которыми Вы постоянно общаетесь?
- 2 Часто ли удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими Вашего мнения?
- 3 Долго ли Вас беспокоит чувство обиды, причиненное Вам кем-то из Ваших товарищей?
- 4 Всегда ли Вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
- 5 Есть ли у Вас стремление к установлению новых знакомств с разными людьми?
- 6 Нравится ли Вам заниматься общественной работой?
- 7 Верно ли, что Вам приятнее и проще проводить время с книгами или за какими-либо другими занятиями, чем с людьми?
- 8 Если возникли какие-либо помехи в осуществлении Ваших намерений, то легко ли Вы отступаете от них?
- 9 Легко ли Вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше Вас по возрасту?

10 Любите ли Вы придумывать и организовывать со своими товарищами различные игры и развлечения?

11 Трудно ли Вам включиться в новую для Вас компанию?

12 Часто ли Вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно бы было выполнить сегодня?

13 Легко ли Вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14 Стремитесь ли Вы добиваться, чтобы Ваши товарищи действовали в соответствии с Вашим мнением?

15 Трудно ли Вы осваиваетесь в новом коллективе?

16 Верно ли, что у Вас не бывает конфликтов с товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязанностей, обязательств?

17 Стремитесь ли Вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?

18 Часто ли в решении важных дел Вы принимаете инициативу на себя?

19 Раздражают ли Вас окружающие люди и хочется ли Вам побыть одному?

20 Правда ли, что Вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для Вас обстановке?

21 Нравится ли Вам постоянно находиться среди людей?

22 Возникает ли у Вас раздражение, если Вам не удастся закончить начатое дело?

23 Испытываете ли Вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?

24 Правда ли, что Вы утомляетесь от частого общения с товарищами?

25 Любите ли Вы участвовать в коллективных играх?

26 Часто ли Вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?

27 Правда ли, что Вы чувствуете себя неуверенно среди малознакомых для Вас людей?

28 Верно ли, что Вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?

29 Полагаете ли Вы, что Вам не доставляет особого труда внести оживление в малознакомую для Вас компанию?

30 Принимали ли Вы участие в общественной работе в школе?

31 Стремитесь ли Вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?

32 Верно ли, что Вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято Вашими товарищами?

33 Чувствуете ли Вы себя непринужденно, попав в незнакомую для Вас компанию?

34 Охотно ли Вы приступаете к организации различных мероприятий для Ваших товарищей?

35 Правда ли, что Вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36 Часто ли Вы опаздываете на деловые встречи, свидания?

37 Верно ли, что у Вас много друзей?

38 Часто ли Вы оказываетесь в центре внимания у Ваших товарищей?

39 Часто ли Вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с мало-знакомыми людьми?

40 Правда ли, что Вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

### **Обработка результатов**

Для того чтобы узнать свои коммуникативные способности, воспользуйтесь «ключом»: поставьте себе по одному баллу за каждый ответ «да» на 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37 вопросы и за каждый ответ «нет» на 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39 вопросы. Коэффициент коммуникативности  $K_k$  определяют по формуле

$$K_k = \tau/20,$$

где  $\tau$  – количество совпавших с «ключом» ответов.

Если  $K_k$  соответствует:

- от 0,10 до 0,45 – низкий уровень;
- от 0,46 до 0,55 – уровень ниже среднего;
- от 0,56 до 0,65 – средний уровень;
- от 0,66 до 0,75 – высокий уровень;
- от 0,76 до 1,00 – очень высокий уровень.

Коммуникативные способности – это способности личности, обеспечивающие эффективность ее общения и психологическую совместимость в совместной деятельности.

Низкие – человек малообщительный, испытывает трудности и определенные неудобства в установлении контактов с людьми.

Ниже среднего – человек не стремится к общению, чувствует себя скованно в незнакомом коллективе, круг своих знакомых ограничивает, не стремится отстаивать свое мнение и трудно переживает обиды.

Средние – человек общительный, разговорчивый (особенно в кругу знакомых людей), круг знакомств не ограничивает.

Высокие – человек общительный, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, в общении проявляет инициативу, стремится расширить круг своих знакомых.

Очень высокие – человек очень общительный, испытывает потребность в общении, активно вовлекается в события, происходящие вокруг него. Вносит оживление в компании, легко заводит новые знакомства, стремясь к расширению круга своих друзей.

Для подсчета организаторских способностей воспользуйтесь следующим «ключом»: поставьте себе по одному баллу за каждый ответ «да» на 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 вопросы и за каждый ответ «нет» на 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40 вопросы.

Коэффициент организаторских способностей  $Ko$  определяют по формуле

$$Ko = \tau/20,$$

где  $\tau$  – количество ответов, совпавших с «ключом».

Если  $Ko$  соответствует:

- от 0,20 до 0,55 – низкий уровень;
- от 0,56 до 0,65 – уровень ниже среднего;
- от 0,66 до 0,70 – средний уровень;
- от 0,71 до 0,80 – высокий уровень;
- от 0,81 до 1,00 – очень высокий уровень.

Организаторские способности – это способность человека организовывать себя и других.

Низкие – человек не умеет себя организовать, отсутствует внутренняя собранность. В общественной жизни инициативы не проявляет.

Ниже среднего – человек избегает принятия самостоятельного решения, проявление инициативы в общественной жизни занижено.

Средние – в экстремальных ситуациях человек может организовать себя и убедить коллег в принятии какого-либо решения.

Высокие – человек все делает согласно внутренним устремлениям. В трудной ситуации способен принимать самостоятельные решения.

Очень высокие – испытывает потребность в организаторской деятельности. Принимает самостоятельные решения, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято другими.

Методика «Коммуникативные и организаторские способности» позволяет определить наличие уровня коммуникативных и организаторских способностей на данный период.

При наличии целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

## 2 Основные категории этических норм

### Задание

Если Вы ничего не делаете, чтобы изменить свою жизнь, то и не ждите, что она изменится сама собой в лучшую сторону. Как только начинаете действовать, Ваша мощь начнет раскрываться. Чем больше будете увеличивать свои усилия, тем быстрее будет расти Ваша сила. Этот закон универсальный и, подобно закону гравитации, действует всегда.

## *Десять стартовых страхов и сомнений, рецепты для их преодоления*

### *Диагноз 1. Страх перед длительностью работы.*

*Рецепт.* Начните с небольшой, приятной и несложной задачи, а потом почти автоматически перейдите к более сложной. Разделите работу на части (этапы).

### *Диагноз 2. Страх перед возможной неудачей.*

*Рецепт.* Составьте перечень (список) всех путей (способов) решения Вашей задачи. Это неизбежно втягивает в работу. И если она трудно идет по первому варианту, можно пойти по второму, третьему.

Спросите себя, глядя на варианты Вашего первого или очередного дела: что значит неудача? Плохо выйдет? Или на среднем уровне? И Вы не хотите быть «среднячком»?

Иногда некоторые люди хотят выполнять поставленную задачу настолько хорошо, что для этого просто не хватает времени. Причина неудачи – чаще всего Ваше идеальное представление о деле, а не само дело.

### *Диагноз 3. Страх перед своей некомпетентностью.*

*Рецепт.* Определите, в каких проблемах-вопросах Вы разбираетесь плохо, нормально и хорошо. Поищите помощников для решения самых трудных для Вас дел. Может быть, Вы преувеличиваете их сложность и ищете предлог, чтобы не начинать работу?

### *Диагноз 4. Работа непривлекательна и скучна.*

*Рецепт.* Взгляните на диагноз 1 и рецепт к нему – разделите работу на части. Среди них могут оказаться вполне приятные. Найдите себе помощников, которые взяли бы на себя те или иные задачи. Не думайте, что всем неприятно то, что неприятно Вам.

Работайте по часам. Один час в день для скучной, неприятной, малопривлекательной для Вас работы Вы можете компенсировать более приятными делами.

Определите промежуточные результаты (финиши), достигнув которых, Вы поощрите себя и своих помощников. Например, чашкой кофе.

Есть еще один действенный способ для преодоления скуки, непривлекательности и нежелания что-либо сделать. Замените глагол «должен» на «хочу» и придумайте причину этого «хочу».

«Я должен выучить скучный, трудный урок». – «Я хочу сам разобраться в этом трудном уроке, чтобы доказать себе и другим, что я умен».

Мораль проста – чтобы изменить свои желания и действия, достаточно изменить свои мысли.

### *Диагноз 5. Работа невыгодна.*

*Рецепт.* Поставьте перед собой частичную (небольшую) задачу с твердым сроком финиша и четкими результатами (целями). Попытайтесь понять, а затем извлечь пусть небольшую выгоду. Вы увидите, что и это может быть интересно для Вас и Ваших партнеров.

В самой невыгодной работе есть положительные и отрицательные стороны. В любом случае есть выбор. И невыгодная работа или неблагодарное

занятие имеет неочевидную выгоду. И ее надо найти.

Высоки цены на сливочное масло и другие любимые продукты, но, сокращая их потребление, Вы разгружаете организм от всяких веществ, которые прямиком ведут к инфаркту или инсульту. И так далее. Нет ситуации в жизни, совсем невыгодной. Ищите выгоду и Вы всегда найдете ее.

*Диагноз 6. Непонятно, как начать это дело.*

*Рецепт.* Поговорите с теми, кто уже этим занимался или пытался это сделать. Поговорите с заказчиком или человеком, желающим, чтобы такая работа была сделана. Скажите ему откровенно о том, что Вы не понимаете его. Люди охотно играют роль «учителя». Попытайтесь стать «учеником».

*Диагноз 7. Работа дает неприятные ощущения.*

*Рецепт.* Вы вспоминаете о постигшей Вас неудаче или о столкновении с неприятным человеком в похожей ситуации. Но это ведь было и неизвестно, будет ли снова. Поговорите с кем угодно, кто готов Вас выслушать. Вполне может быть, он развеет воспоминания и поможет их забыть, оценив их совсем иначе.

*Диагноз 8. Нет нужной информации.*

*Рецепт.* А знаете ли Вы, какая информация Вам нужна? Составьте перечень и подумайте: надо ли знать все и не лучше ли знать самое главное, без чего не сделать дело?

*Диагноз 9. Эта работа бесполезна.*

*Рецепт.* Вы знаете об этом или догадываетесь, но Ваш заказчик (клиент, партнер) думает совсем иначе. Посмотрите диагноз 5 и рецепт к нему. Ситуация схожая. Выберите точку (пункт, позицию, аспект, фактор), от которой зависит успех или где он возможен. Если и здесь нельзя добиться успеха, тогда работа действительно бесполезна для Вас.

*Диагноз 10. Есть более важные и неотложные дела. Нет времени для еще одного дела.*

*Рецепт.* У того, кто постоянно имеет неотложные дела, кто постоянно учитывает лишь пожелания других, для важных дел просто не хватает времени. Важно не то, что важно для других, а то, что важно для достижения Ваших целей.

Избавившись от стартовых страхов и сомнений, сядьте вечером и попытайтесь написать список дел на завтра. Вспомните и то, что сегодня Вы не сделали.

### **3 Основные парадигмы этической практики в бизнесе и управлении**

#### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Возникновение этики бизнеса и основные проблемы.
- 2 Предмет этики бизнеса.

#### **Задание 1**

1 Подумайте о текущих моральных проблемах, с которыми Вы сталкиваетесь в жизни. С каких позиций жизни Вы их решаете? Ближе ли Ваши оценки этичности поступка к утилитаризму, деонтической этике или этике справедливости?

2 Какая из концепций справедливости Вам ближе? Почему?

3 Как Вы думаете, является ли в настоящее время Россия православной страной? Почему?

4 На Ваш взгляд, православие сдерживает активность в бизнесе или, наоборот, укрепляет уверенность бизнесмена в правильности своих действий?

5 Представьте, что Вы возглавляете некоторую частную фирму. При прочих равных обстоятельствах с кем бы Вы больше хотели иметь дело: с фирмой, возглавляемой верующим человеком, или с возглавляемой неверующим? Объясните свой выбор.

#### **Задание 2**

#### ***Тест «Умеете ли Вы слушать и слышать другого?»***

Все мы прекрасно знаем, что от умения слушать зависит и умение налаживать хорошие отношения с людьми. Хороший ли Вы слушатель? Выяснить это поможет данный тест. Но запомните: отвечать надо честно, выбирая максимально подходящий для Вас вариант ответа на каждый вопрос.

1 Ваш приятель пустился в длинный рассказ о каких-то своих делах, и в конце концов, Вы окончательно запутались. Ваша реакция:

а) осторожно переводите разговор на другую тему, чтобы избавить и себя и коллегу от неловкой ситуации;

б) честно говорите, что потеряли нить повествования, и просите повторить все с самого начала;

в) задаете вопрос, чтобы прояснить самое запутанное место в рассказе;

г) делаете вид, что все понимаете: в конце концов, все выяснится.

2 Ваша подруга или друг очень расстроены: ее возлюбленный (его возлюбленная) сделал (ла) нечто, из-за чего он (она) чувствует себя ужасно. Вы:

а) выслушивая со всем вниманием, побуждаете ее (его) излить всю накопившуюся горечь;

б) помимо этого говорите, что и сами оказывались в сходной ситуации;

в) выражаете солидарность, рассказав о тех ударах, которые наносили Вам Ваши близкие;

г) сообщаете, что ее парень (его девушка) – первоклассный мерзавец, и предлагаете познакомить ее (его) с одним из своих приятелей (приятельниц).

3 После самых нежных и страстных минут Ваш партнер замечает, что Вы в эти минуты были как бы далеки, отвлечены чем-то. Вы:

а) уверяете его (ее), что это неправда;

б) пытаетесь выяснить, почему он (она) так подумал(а);

в) принимаете его (ее) замечание: впредь Вам надо будет последить за собой;

г) чувствуете себя обиженно и говорите ему (ей) об этом.

4 Предположим, что близкий человек говорит что-то для Вас обидное. Что происходит с Вами:

а) Вы стараетесь подавить свой гнев – Вы не любите ссориться;

б) пытаетесь тактично выяснить, почему он так думает;

в) спешите «поставить его на место»;

г) предпринимаете контратаку.

5 Ваш собеседник – человек, который Вам по-настоящему дорог, – долго и нудно рассказывает о том, что Вас совершенно не интересует. Какова Ваша реакция (выберите столько ответов, сколько пожелаете):

а) вежливо киваете;

б) улыбаетесь;

в) смотрите ему в глаза;

г) задаете нейтральные вопросы;

д) пересказываете наиболее важные моменты (Ага, значит ...), чтобы он видел Вашу заинтересованность;

е) бормочете что-то одобрительное: «Угу», «М-м-м», «Ах, вот как ...»;

ж) помимо одобрительного мычания, исторгаете нечто вроде «Действительно?!» или «О, как интересно!»;

з) не делаете ничего из вышперечисленного. Напротив, честно признаетесь, что совершенно ничего не смыслите в предмете разговора и что говорить с Вами на данную тему – бессмысленная трата времени.

6 Ваши отношения с близкими (родственниками, любимыми, друзьями):

а) холодноватые;

б) слишком бурные;

в) теплые и добрые;

г) Вы страдаете от того, что они недостаточно теплые и близкие.

7 Во время разговоров с дорогими для Вас людьми Вы в основном выступаете в роли слушателя:

а) от 0 % до 25 %;

б) от 26 % до 50 %;

в) от 50 % до 75 %;

г) от 76 % до 100 %.

8 В умении понимать человека очень большую роль играет способность не только слушать произносимые слова, но и «читать» жесты, интонацию. Как Вы

их прочитываете? Что, по Вашему мнению, в действительности происходит, когда говорящий ... (выберите одну из кажущихся Вам правильной интерпретаций следующих «невербальных посланий»):

а) говорящий дотрагивается пальцем до носа или щеки. Вам кажется, что он:

- 1) подчеркивает свое превосходство;
- 2) пытается утаить правду;
- 3) испытывает неловкость;

б) Вы чувствуете, что говорящий напряжен. Вам кажется, что он:

- 1) что-то скрывает;
- 2) сердится;
- 3) испытывает неловкость;

в) начинает говорить громче или тише обычного:

- 1) защищается;
- 2) особенно заинтересован именно в этом вопросе;
- 3) хочет, чтобы разговор поскорее закончился.

9 Как часто Вы (поставьте цифрой «3», если «часто»; «2» – «иногда»; «1» – «редко»; «0» – «никогда»):

а) заканчиваете предложения, начатые собеседником;

б) во время деловых переговоров размышляете, где это Ваш собеседник (собеседница) раздобыл(а) такой замечательный портфель или нашел(а) такого чудесного парикмахера;

в) смеетесь за секунду до того, как рассказчик завершил анекдот;

г) используете в качестве объяснения своего опоздания на работу рассказ Вашего друга о каком-то случившемся с ним приключении;

д) чувствуете себя обманутым, когда Ваш друг или подруга, поведав Вам о чем-то неприятном, плохом, продолжает шагать по опасной тропинке;

е) используете против близкого Вам человека нечто, рассказанное Вам в порыве откровенности;

ж) когда близкий Вам человек начинает на что-то жаловаться, думаете: «Ну, вот, опять началось»;

з) чувствуете, что должны удержать за собой последнее слово в споре;

и) уходите от дискуссии, считая, что в этом споре все равно ничего ценного родиться не может.

10 Правдивы или ложны следующие утверждения (Ставьте П, если правдивы; Л – если ложны; ? – если не знаете ответа):

а) перерыв в беседе заставляет Вас чувствовать себя неловко;

б) слушая друга, Вам приходится делать над собой усилие, чтобы нить повествования не ускользнула от Вас;

в) считаете, что давать советы не имеет смысла;

г) Вы, как правило, заранее знаете, что собеседник собирается Вам поведать;

д) люди всегда лезут к Вам со своими личными проблемами.

### **Обработка результатов**

Выставьте себе баллы в соответствии с выбранными Вами пунктами и их оценкой по следующей схеме:

1 а – 3; б – 2; в – 1; г – 0.

2 а – 0; б – 1; в – 3; г – 2.

3 а – 3; б – 1; в – 0; г – 2.

4 а – 0; б – 1; в – 3; г – 4.

5 а – 0; б – 0; в – 0; г – 1; д – 1; е – 0; ж – 2; з – 5.

6 а – 3; б – 2; в – 1; г – 0.

7 а – 3; б – 2; в – 1; г – 0.

8 а: 1 – 1; 2 – 2; 3 – 0.

б: 1 – 2; 2 – 1; 3 – 0.

в: 1 – 1; 2 – 0; 3 – 2.

9 Оценка пунктов означает Ваши баллы.

10 П: а – 3; б – 1; в – 1; г – 2; д – 0.

Л: а – 0; б – 3; в – 3; г – 0; д – 3.

?: а – 1; б – 2; в – 0; г – 1; д – 1.

### **Подведение итогов**

Суммируйте полученные баллы.

54 балла и более. По правде говоря, Вы плохой слушатель, к тому же каждый раз, когда собеседник умолкает, Вы стремитесь переложить на него свои проблемы. Такое поведение разрушает Ваши отношения с людьми, а поэтому – учитесь слушать.

36–53 балла. Хотя Вы и думаете, что прислушиваетесь к тому, что происходит вокруг, окружающие так не считают. В чем Ваша ошибка? Когда говорят о том, что Вас раздражает, Вы либо отключаетесь, либо переводите разговор и уходите в сторону. Вообще-то многие из нас склонны слушать только то, что хотят услышать, однако подобное поведение может разрушить теплую дружбу или даже семью.

18–35 баллов. Поздравляем Вас! Вы – идеальный слушатель, а значит идеальный собеседник, друг и сотрудник.

17 баллов и менее. Вы – «ходячая аудитория» для всех и каждого, но Ваша проблема в том, что Вы ничего, кроме своего «уха», предложить человеку не можете. К тому же Вы принадлежите к тому типу людей, которые боятся рисковать, чем бы то ни было, а ведь человеческие отношения – рискованное дело!

## **4 Взаимосвязь этики с культурой организации. Методы формирования этических установок людей в организации**

### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Организационная культура как фактор повышения эффективности.
- 2 Этические компоненты организационной культуры.
- 3 Уровни организационного порядка.
- 4 Этические аспекты деятельности менеджера.

### **Задание 1**

1 Найдите в текущей прессе или приведите из собственной практики примеры, характеризующие моральное состояние современного бизнеса в странах СНГ.

2 С какими моральными проблемами Вам приходится чаще всего сталкиваться?

3 Можете ли Вы выделить основные ценности и принципы, которые культивируются в Вашем коллективе? Чем они отличаются от ценностей и принципов универсальной этики?

4 К какому типу принадлежит культура Вашего коллектива? Есть ли у Вас в коллективе традиции, которые сознательно поддерживаются? В чем они состоят?

5 Как Вы оцениваете нравственный уровень Вашего коллектива в целом? Считаете ли Вы его достаточно высоким? Какие меры по его повышению Вы могли бы предложить?

### **Задание 2**

#### ***Тест «Коммуникабельны ли Вы?»***

На каждый из приведенных вопросов следует ответить: «да», «нет», «иногда».

1 Вам предстоит ординарная деловая встреча. Выбивает ли Вас из колеи ее ожидание?

2 Не откладываете ли Вы визит к врачу до тех пор, пока станет уже совсем невмоготу?

3 Вызывает ли у Вас смятение и неудовольствие поручение выступить с докладом, сообщением, информацией на какую-либо тему на совещании, собрании или тому подобном мероприятии?

4 Вам предлагают выехать в командировку в город, где Вы никогда не бывали. Приложите ли Вы максимум усилий, чтобы избежать этой командировки?

5 Любите ли Вы делиться своими переживаниями с кем бы то ни было?

6 Раздражаетесь ли Вы, если незнакомый человек на улице обратится к Вам с просьбой (показать дорогу, сказать, который час и т. д.)?

7 Верите ли Вы, что существует проблема «отцов и детей» и что людям разных поколений трудно понимать друг друга?

8 Постесняетесь ли Вы напомнить знакомому, что он забыл Вам вернуть 30 р., которые занял несколько месяцев назад?

9 В ресторане либо в столовой Вам подали явно недоброкачественное блюдо. Промолчите ли Вы, лишь рассерженно отодвинув тарелку?

10 Оказавшись один на один с незнакомым человеком, Вы не вступите с ним в беседу и будете тяготиться, если первым заговорит он. Так ли это?

11 Вас приводит в ужас любая длинная очередь, где бы она ни была (в магазине, библиотеке, театральной кассе). Предпочтете ли Вы отказаться от своего намерения, нежели встать в очередь и томиться в ожидании?

12 Бойтесь ли Вы участвовать в какой-либо комиссии по рассмотрению конфликтных ситуаций?

13 У Вас есть собственные сугубо индивидуальные критерии оценки произведений литературы, искусства, культуры и никаких «чужих» мнений на этот счет Вы не приемлете. Это так?

14 Услышав где-то в «кулуарах» высказывание явно ошибочной точки зрения по хорошо известному Вам вопросу, предпочтете ли Вы промолчать и не вступать в спор?

15 Вызывает ли у Вас досаду чья-либо просьба помочь разобраться в том или ином служебном вопросе или учебной теме?

16 Охотнее ли Вы излагаете свою точку зрения (мнение, оценку) в письменном виде, чем в устной форме?

### ***Обработка результатов***

Ответ «да» оценивается в 2 балла, «иногда» – в 1 балл, «нет» – в 0 баллов. Общее число баллов суммируется и по классификатору определяется, к какой категории людей Вы относитесь.

От 30 до 32 баллов – Вы явно некоммуникабельны. Близким людям с Вами нелегко. На Вас трудно положиться в деле, которое требует групповых усилий. Старайтесь стать общительнее, контактнее, контролируйте себя.

От 25 до 29 баллов – Вы неразговорчивы, предпочитаете одиночество, и поэтому у Вас, наверное, мало друзей. Новая работа и необходимость новых контактов, если и не ввергают Вас в панику, то надолго выводят из равновесия. Вы знаете эту особенность своего характера и бываете недовольны собой, но не ограничивайтесь одним неудовольствием, в Вашей власти преломить эти особенности характера. Разве не бывает, что при какой-либо сильной увлеченности Вы приобретаете «вдруг» полную коммуникабельность? Стоит только встряхнуться.

От 19 до 24 баллов – Вы в известной степени общительны, в незнакомой обстановке чувствуете себя вполне уверенно. Новые проблемы Вас не пугают, и все же с новыми людьми Вы сходитесь с оглядкой, в спорах и диспутах

участвуете неохотно.

От 14 до 18 баллов – у Вас нормальная коммуникабельность. Вы любознательны, охотно слушаете интересного собеседника, достаточно терпеливы в общении с другими и отстаиваете свою точку зрения без вспыльчивости. Без неприятных переживаний идете на встречу с новыми людьми, в то же время Вы не любите шумных компаний, а экстравагантные выходки и многословие вызывают у Вас раздражение.

От 9 до 13 баллов – Вы весьма общительны, любопытны, разговорчивы и любите высказываться по разным вопросам. Охотно знакомитесь с новыми людьми. Любите бывать в центре внимания, никому не отказываете в просьбах, хотя и не всегда можете их выполнить. Бывает, вспылите, но быстро отходите. Чего Вам недостает так это усидчивости, терпения и отваги при столкновении с серьезными проблемами. При желании, однако, Вы сможете себя заставить не отступать.

От 4 до 8 баллов – Вы, должно быть, очень общительны, всегда в курсе всех дел. Любите принимать участие в дискуссиях. Охотно высказываетесь по любому вопросу, даже если имеете о нем поверхностное представление. Всюду чувствуете себя в своей тарелке. Беретесь за любое дело, хотя далеко не всегда можете успешно довести его до конца. По этой причине руководители и коллеги относятся к Вам с некоторой опаской и сомнениями.

3 балла и менее – Ваша коммуникабельность чрезмерна. Вы говорливы, многословны, вмешиваетесь в дела, которые не имеют к Вам никакого отношения. Беретесь судить о проблемах, в которых совершенно не компетентны. Вольно или невольно Вы часто бываете причиной разного рода конфликтов в Вашем окружении. Вспыльчивы, обидчивы, нередко бываете необъективны. Людям – и на работе, и дома – трудно с Вами. Вам нужно поработать над собой и своим характером! Прежде всего, воспитайте в себе терпеливость и сдержанность, уважительнее относитесь к людям.

Конечно же, не следует абсолютизировать результаты теста. Однако если Вы считаете необходимым проводить самоанализ хотя бы на основе вопросников подобного типа, то это уже само по себе говорит об искреннем желании понять и устранить затруднения, связанные с налаживанием.

## **5 Управление ценностями – согласованность и значение конфликтов в процессе управления**

### **Задание**

#### ***Тест «Приятно ли с Вами общаться?»***

Ответьте «да» или «нет» на следующие вопросы.

- 1 Вы больше любите слушать, чем говорить?
- 2 Вы всегда можете найти тему для разговора даже с незнакомым человеком?
- 3 Вы всегда внимательно слушаете собеседника?
- 4 Любите ли Вы давать советы?
- 5 Если тема разговора Вам неинтересна, станете ли Вы показывать это собеседнику?
- 6 Раздражаетесь, когда Вас не слушают?
- 7 У вас есть собственное мнение по любому вопросу?
- 8 Если тема разговора Вам не знакома, станете ли ее развивать?
- 9 Вы любите быть в центре внимания?
- 10 Есть ли хотя бы три предмета, по которым Вы обладаете достаточными знаниями?
- 11 Вы хороший оратор?

#### ***Обработка результатов***

За каждый ответ «да» на вопросы 1–3, 6–11 начисляйте по одному баллу и подсчитайте сумму баллов.

От 1 до 3 баллов – трудно сказать: то ли Вы молчун, из которого не вытянешь ни слова, то ли очень общительны. Однако общаться с Вами не всегда просто, а порой даже трудно. Следует над этим задуматься.

От 4 до 8 баллов – Вы, может быть, и не слишком общительный человек, но почти всегда внимательный и приятный собеседник. Вы можете быть и весьма рассеянным, когда не в духе, но не требуете от окружающих в такие минуты особого внимания к Вашей персоне.

От 9 баллов – Вы, наверное, одни из самых приятных в общении людей. Вряд ли друзья могут без Вас обойтись. Это прекрасно. Возникает только один вопрос: не приходится ли Вам много играть, как на сцене?

#### ***Игры и упражнения на развитие вербальных способов общения***

1 Игра «Найди по инструкции». Работа в парах. Один партнер закрывает глаза и по инструкции, данной вторым партнером, должен найти спрятанный предмет. Инструкцию можно давать только вербально. Затем партнеры меняются ролями.

2 Игра «Найди по описанию». Один участник выходит за дверь. В группе договариваются, кого будут описывать, составляют описание и выбирают участника, который с этим описанием будет знакомить вышедшего. Затем первый участник входит и по описанию должен узнать, о ком идет речь. Угадывающий сидит к группе спиной.

*Другой вариант игры.*

Один из участников (по желанию) садится к группе спиной. Он должен описать одного из членов группы как можно более подробно, не называя имени. Группа должна узнать, о ком идет речь.

3 Игра «Обратная связь». Работа в парах. Группа разбивается на пары по желанию. Каждый в паре по очереди должен сказать своему партнеру: «Мне в тебе не нравится ...» (1 раз), «Мне в тебе нравится ...» (3 раза). В конце упражнения – рефлексия.

## **6 Исторические и культурные различия в подходе к приобретению и деньгам**

### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Какова роль деловых приемов в деловой жизни?
- 2 Укажите этические принципы организации деловых приемов.
- 3 Каковы этические требования к поведению за столом во время деловых приемов?
- 4 Согласны ли Вы с утверждением, что основные правила поведения во время деловых приемов носят этический характер?
- 5 Каковы принципы украшения стола и расстановки приборов?
- 6 Укажите этические нормы поведения сотрудников фирмы-хозяйки и приглашенных во время делового приема.
- 7 Что лежит в основе этических рекомендаций для принимающих участие в деловом приеме?

### **Задание 1**

Охарактеризуйте следующие виды деловых приемов (время и продолжительность проведения, форма одежды, подаваемые блюда и напитки, особенности проведения):

- а) рабочий завтрак;
- б) завтрак;
- в) обед;
- г) коктейль;
- д) «а ля фуршет»;
- е) буфет-обед.

**Задание 2**

По вариантам составьте приглашение на:

- а) завтрак;
- б) коктейль;
- в) обед.

**Задание 3**

Этика ведения телефонного разговора предписывает, что следует, а что не следует делать. Заполните вторую колонку таблицы 1.

Таблица 1 – Рекомендации по ведению телефонного разговора

Не следует	Следует
1 Долго не поднимать трубку	
2 Говорить «Привет», «Да» и «Говорите», когда начинается разговор	
3 Спрашивать «Могу ли я Вам помочь?»	
4 Вести две беседы сразу	
5 Оставлять телефон без присмотра хотя бы ненадолго	
6 Использовать для записок клочки бумаги и листки календаря	
7 Передавать трубку по многу раз	
8 Говорить «Все обедают», «Никого нет», «Пожалуйста, перезвоните»	

## **7 Глобализация и этика. Этическая культура и этика в отдельных странах**

### ***Вопросы для обсуждения***

- 1 Основные уровни ведения бизнеса и соответствующие нормы.
- 2 Роль бизнеса в истории.

**Задание 1**

Выберите из предложенных вариантов ответов правильные и объясните свой выбор.

1 Первым приветствует словами:

- а) старший младшего или младший старшего;
- б) мужчина женщину или женщина мужчину;
- в) девушка пожилого мужчину или пожилой мужчина девушку;
- г) подчиненный начальника или начальник подчиненного;
- д) присутствующие входящего или входящий присутствующих;
- е) проходящий мимо стоящих или стоящие проходящего мимо;
- ж) обгоняющий или тот, кого обгоняют;
- з) глава встречающей делегации или глава делегации гостей.

2 Первым при приветствии подает руку:

- а) мужчина или женщина;
- б) старший младшему или младший старшему.

3 Если встречаются две пары, то сначала:

- а) женщины подают руку мужчинам, затем женщины и мужчины здороваются между собой;
- б) женщины и мужчины здороваются между собой, затем женщины подают руку мужчинам;
- в) женщины и мужчины здороваются между собой, затем мужчины подают руку женщинам;
- г) мужчины подают руку женщинам, затем женщины и мужчины здороваются между собой.

4 Первым прощается:

- а) уходящий;
- б) младший;
- в) старший.

5 При представлении необходимо спросить предварительно разрешение:

- а) у того, кому представляют;
- б) у того, кого представляют.

6 Первым представляют:

- а) мужчину женщине в любом случае или мужчине женщину за исключением очень почтенного мужчины или женщину мужчине в любом случае;
- б) младшего старшему или старшего младшему;
- в) начальника подчиненному или подчиненного начальнику;
- г) знакомого близкому родственнику или близкого родственника знакомому;
- д) зарубежного гостя соотечественнику или соотечественника зарубежному гостю.

7 Может ли мужчина сам представляться женщине, находящейся в обществе другого мужчины;

- а) может;
- б) не может;
- в) может лишь в том случае, если он предварительно познакомится с ее спутником.

## **Задание 2**

В каких странах принято использование следующих анонимных титулов:

- а) «герр», «фрау»;
- б) «мистер», «мисс», «миссис»;
- в) «месье», «мадам», «мадемуазель»;
- г) «господин», «госпожа».

## **Задание 3**

Известно, что слово «здравствуйте» может быть произнесено на все лады. Попробуйте выявить свой потенциал использования приветствия. Произнесите это слово, вкладывая в него разный подтекст (радость, разочарование, удивление, злость, заискивание, смущение, страх и т. д.). Остальным студентам предлагается послушать и «оценить» подтекст.

## **8 Управление, отвечающее стандартам корпоративной социальной ответственности. Корпоративная социальная ответственность как стратегия компании**

### *Вопросы для обсуждения*

- 1 Понятие «социальная ответственность бизнеса».
- 2 Международные модели социально ответственного бизнеса.
- 3 Принципы корпоративной ответственности.
- 4 Преимущества социально ответственного бизнеса.

### **Задание 1**

- 1 Назовите основные аргументы в пользу социальной ответственности бизнеса.
- 2 Назовите основные аргументы против социальной ответственности бизнеса.
- 3 Раскройте сущность рыночного подхода к социальной ответственности.
- 4 Раскройте сущность подхода с точки зрения государственного регулирования к социальной ответственности бизнеса.
- 5 Что такое корпоративная совесть?
- 6 Расскажите о подходе к проблеме социальной ответственности с точки зрения концепции «заинтересованных лиц».

### **Задание 2**

#### *Задача «Социальная ответственность бизнеса перед обществом»*

Хотя главной задачей менеджера является максимизация прибыли, получаемой компанией, все большее значение приобретает и его социальная ответственность перед обществом, его конкретные действия, обеспечивающие решение проблем, стоящих перед страной.

Те, кто считает, что социальные проблемы должно решать государство, а бизнес – только «делать деньги», аргументируют свою позицию тем, что действия в социальной области ведут к снижению прибылей компании, ухудшению в этой связи ее конкурентных позиций, росту издержек, которые в последующем ведут к повышению цен, наносят ущерб потребителям и вызывают другие отрицательные последствия.

Сторонники социальной ответственности бизнеса перед обществом считают, что бизнесмены имеют перед ним моральные обязательства, что социальные действия могут оказывать большую пользу предпринимателям, повышать их имидж в обществе, являться неплохой рекламой.

Сформулируйте аргументированные ответы на следующие вопросы.

- 1 Чью позицию Вы разделяете и почему?

2 Должен ли, по Вашему мнению, предприниматель в Республике Беларусь выполнять социальные обязательства перед страной и в каких формах?

3 Будет ли предпринимателю в конечном счете это выгодно, в том числе в финансовом отношении? Если да, то почему?

4 В каких формах белорусский бизнес может осуществлять социальную поддержку:

- а) в масштабах фирмы;
- б) в масштабах региона, страны.

## **9 Этический аспект работы. Права и обязанности работников. Этические пути преодоления конфликтов в рабочей среде**

### *Вопросы для обсуждения*

- 1 Профессиональная идентичность.
- 2 Принципы профессиональной этики.
- 3 Этические пути преодоления конфликтов в рабочей среде.

### **Задание 1**

#### *Задача «Совещание у директора фирмы «Гигант»*

На совещании у директора фирмы «Гигант» подводились итоги работы за первый квартал текущего года. Ситуация на рынке холодильников изменилась, в результате чего на складах фирмы скопилось большое количество нереализованной продукции.

Директором фирмы все обвинения за упущения были возложены на коммерческого директора И. И. Петрова. В свою очередь, И. И. Петров уведомил участников совещания о том, что уже в январе у него появилась тревога по поводу реализации холодильников и другой бытовой техники, и поэтому он дал устное указание начальнику отдела маркетинга В. П. Сидорову определить конъюнктуру рынка на февраль и март. В. П. Сидоров на выдвинутые обвинения ответил, что он об этом впервые слышит. Возник конфликт.

Определите природу и тип конфликта.

Разработайте модель эффективного управления конфликтом.

### **Задание 2**

#### *Тест на оценку уровня конфликтности личности*

При ответе на вопросы теста из трех предлагаемых вариантов ответа выберите один и запишите его. Например: 1 – а, 2 – б, 3 – в, 4 – г и т. д.

1 Характерно ли для Вас стремление к доминированию, т. е. к тому, чтобы подчинить своей воле других:

- а) нет;
- б) когда как;
- в) да.

2 Есть ли в Вашем коллективе люди, которые Вас побаиваются, а возможно и ненавидят:

- а) да;
- б) затрудняюсь ответить;
- в) нет.

3 Кто Вы в большей степени:

- а) пацифист;
- б) принципиальный;
- в) предприимчивый.

4 Как часто Вам приходится выступать с критическими суждениями:

- а) часто;
- б) периодически;
- в) редко.

5 Что для Вас было бы наиболее характерно, если бы возглавили новый для Вас коллектив:

- а) разработал бы программу работы коллектива на год вперед и убедил коллектив в ее целесообразности;
- б) выяснил бы, кто есть кто, и установил бы контакт с лидерами;
- в) чаще советовался бы с людьми.

6 В случае неудач какое состояние для Вас наиболее характерно:

- а) пессимизм;
- б) плохое настроение;
- в) обида на самого себя.

7 Характерно ли для Вас отстаивать и соблюдать традиции Вашего коллектива:

- а) да;
- б) скорее всего;
- в) нет.

8 Относите ли Вы себя к людям, которым лучше сказать горькую правду в глаза, чем промолчать:

- а) да;
- б) скорее всего – да;
- в) нет.

9 Из трех личных качеств выберите то, с которым Вы боретесь, чаще всего стараетесь изжить в себе:

- а) раздражительность;
- б) обидчивость;
- в) нетерпимость к критике других.

10 Кто Вы с точки зрения сотрудников:

- а) аутсайдер;

- б) лидер;
- в) генератор идей.

11 Каким человеком считают Вас Ваши друзья:

- а) экстравагантным;
- б) оптимистом;
- в) настойчивым.

12 С чем Вам чаще всего приходится бороться:

- а) с несправедливостью;
- б) с бюрократизмом;
- в) с эгоизмом.

13 Что для Вас наиболее характерно:

- а) недооцениваю свои способности;
- б) оцениваю свои способности достаточно объективно;
- в) переоцениваю свои способности.

14 Что приводит Вас к столкновению и конфликту с людьми чаще всего:

- а) излишняя инициатива;
- б) излишняя критичность;
- в) излишняя прямолинейность.

Подсчитайте результаты, используя таблицу 2.

Таблица 2 – Подсчет результатов

Вопрос	Оценочный балл ответов	Уровень развития конфликтности	Суммарное число баллов
1	а – 1; б – 2; в – 0	1 – очень низкий	14–17
2	а – 3; б – 3; в – 0	2 – низкий	18–20
3	а – 1; б – 3; в – 0	3 – ниже среднего	21–23
4	а – 3; б – 2; в – 0	4 – чуть ниже среднего	24–26
5	а – 3; б – 2; в – 1	5 – средний	27–29
6	а – 2; б – 3; в – 1	6 – чуть выше среднего	30–32
7	а – 3; б – 2; в – 1	7 – выше среднего	33–35
8	а – 3; б – 2; в – 1	8 – высокий	36–38
9	а – 2; б – 1; в – 3	9 – очень высокий	39–42
10	а – 3; б – 1; в – 2		
11	а – 2; б – 1; в – 3		
12	а – 3; б – 2; в – 1		
13	а – 2; б – 1; в – 3		
14	а – 1; б – 2; в – 3		

Если Вы набрали более 36 баллов, то это еще не означает, что Вы принадлежите к какому-либо из описанных выше типов конфликтных личностей, но, скорее всего, характер у вас не из легких. Вам бывает трудно прийти к согласию не только с другими, но и с самим собой. Более того, вероятно, отсутствие согласия с самим собой и является причиной Вашей конфликтности.

## 10 Нарушения в трудовых отношениях и предпринимательской деятельности

### Задание

#### *Тест на этику бизнеса*

Оценка дается в баллах. Заполните таблицу 3.

Таблица 3 – Этика бизнеса

Вопрос	Абсолютно согласен	В основном согласен	Не согласен	Совершенно не согласен
1	2	3	4	5
1 Скорее всего, работники фирмы не сообщают руководству о своих ошибках и упущениях				
2 Бывает, что менеджер должен в интересах фирмы нарушить условия контрактов, в частности, не соблюдать правила безопасности				
3 Не всегда следует соблюдать точность в отчетности о расходах, достаточно и приблизительных цифр				
4 Иногда можно утаить не самую понятную информацию от начальства				
5 Надо действовать так, как приказывает руководитель, хотя у Вас есть сомнения в правильности его действий				
6 В случае необходимости в рабочее время можно заняться и собственными делами				
7 Иногда нужно задержать работника, чтобы проверить его деловые возможности				
8 Клиенту фирмы можно дать достоверную информацию, если это приносит Вам определенные выгоды				
9 Можно пользоваться служебной линией связи для решения собственных вопросов, если эта линия свободна				
10 Менеджер ориентируется на конечную цель, поэтому для ее достижения все средства хороши				
11 Если для заключения контракта нужен хороший банкет, нужно его сделать				
12 Без нарушения существующих инструкций жить невозможно				

## Окончание таблицы 3

1	2	3	4	5
13 Если кассир дает сдачу не полностью – это терпимо				
14 Иногда можно использовать копировальную машину компании в собственных целях				
15 Можно унести домой с работы кое-что из канцелярских принадлежностей (бумага, лента для пишущей машинки и т. д.), принадлежащих компании, ведь Вы работаете в этой компании				

Данные по результату:

0–5 баллов – Ваша этика выше всяких похвал.

6–10 баллов – у Вас высокий уровень этики.

11–15 баллов – вполне приемлемо.

16–26 баллов – средний этический уровень.

26–35 баллов – необходимо Ваше моральное совершенствование.

36 и выше – как бы не упасть в пропасть.

## **11 Каноны передовой практики финансового рынка. Рынок капитала – этические аспекты**

### ***Задача «Принципы бизнеса»***

Еще в 1912 г. предпринимателями было выработано семь принципов ведения дел в России.

1 Уважай власть. Власть – необходимое условие для эффективного ведения дела. Во всем должен быть порядок. В связи с этим проявляй уважение к блюстителям порядка в узаконенных эшелонах власти.

2 Будь честен и правдив. Честность и правдивость – фундамент предпринимательства, предпосылка здоровой прибыли и гармоничных отношений в делах. Предприниматель должен быть безупречным носителем добродетелей честности и правдивости.

3 Уважай право частной собственности. Свободное предпринимательство – основа благополучия государства. Предприниматель обязан в поте лица своего трудиться на благо своей Отчизны. Такое рвение можно проявить только при опоре на частную собственность.

4 Люби и уважай человека. Любовь и уважение к человеку труда со стороны предпринимателя порождает ответную любовь и уважение. В таких условиях возникает гармония интересов, что создает атмосферу для развития у людей самых разнообразных способностей, побуждает их проявить себя во всем блеске.

5 Будь верен своему слову. Деловой человек должен быть верен своему слову. «Единойды солгавший, кто тебе поверит». Успех в деле во многом зависит от того, в какой степени окружающие доверяют тебе.

6 Живи по средствам. Не зарывайся. Выбирай дело по плечу. Всегда оценивай свои возможности. Действуй сообразно своим средствам.

7 Будь целеустремленным. Всегда имей перед собой ясную цель. Предпринимателю такая цель нужна, как воздух. Не отвлекайся на другие цели. Служение «двум господам» противоестественно. В стремлении достичь заветной цели не переходи грань дозволенного. Никакая цель не может затмить моральные ценности.

Ответьте на следующие вопросы.

1 Что из приведенных выше принципов в полной мере сохранило свою актуальность и в настоящее время, а что отошло на второй план?

2 Какие новые принципы бизнеса должны быть, по Вашему мнению, внедрены в практику предпринимательской деятельности сегодня?

3 Какие принципы бизнеса Вы считаете для себя приоритетными?

## **12 Роль кодексов этики в управлении**

### **Задание**

#### ***Тест «Этикет делового неформального общения»***

По случаю завершения строительства отеля, глава Вашей фирмы устраивает обед, на который приглашены сотрудники фирмы с женами и некое почетное официальное лицо с женой. Почетное лицо прилетает самолетом из другого города.

1 Кто поедет встречать почетного гостя:

- а) глава фирмы;
- б) его секретарь;
- в) сотрудник фирмы;
- г) заместитель главы фирмы.

2 Кто выходит первым из здания аэропорта:

- а) почетный гость;
- б) встречающий;
- в) водитель машины;
- г) не имеет значения.

3 Кто несет чемодан почетного гостя:

- а) он сам;
- б) встречающий;
- в) водитель машины;
- г) не имеет значения.

4 Водитель открывает дверь машины. Куда посадить почетного гостя:

- а) рядом с водителем;

- б) сзади справа от водителя;
- в) за водителем;
- г) посередине.

5 Машина подъехала к отелю. Кто первый входит в отель:

- а) встречающий;
- б) почетный гость;
- в) водитель машины;
- г) не имеет значения.

6 Поведение встречающего после регистрации. Идет ли он в номер с гостем:

- а) должен;
- б) не должен;
- в) может идти, может не идти;
- г) не имеет значения.

7 Гость приезжает из гостиницы к ресторану на такси. Кто его встречает:

- а) глава фирмы с женой;
- б) его секретарь;
- в) тот, кто встречал в аэропорту;
- г) еще кто-нибудь.

8 Обед накрыт в зале с прямоугольным столом. Где будет место гостя:

- а) спиной к входной двери;
- б) у стены слева от двери;
- в) у стены справа от двери;
- г) напротив двери.

9 На обеде хозяин и хозяйка заняли места напротив друг друга. В этом случае почетным будет место:

- а) справа от хозяина;
- б) справа от хозяйки;
- в) слева от хозяина;
- г) слева от хозяйки.

10 Обед подходит к концу. Кто встает из-за стола первым:

- а) хозяйка;
- б) хозяин;
- в) почетный гость;
- г) другие гости.

## 13 Является ли конкуренция морально оправданной? Этические аспекты конкуренции

### Задание

#### *Задача «Альтернативные варианты разрешения конфликтов»*

Предприятию предстояло освоить производство нового изделия. Быстро была создана бригада в количестве 16 человек. Бригадиром был назначен опытный рабочий А, имевший опыт работы бригадиром на других участках.

Приступили к работе. Однако вскоре выяснилось, что бригада с заданием не справляется. Никакие меры, предпринимаемые администрацией, не помогли. Производительность труда была низкой. В бригаде одна за другой возникали конфликтные ситуации, были случаи отказа от работы.

После откровенных бесед с рабочими администрация завода выявила истоки сложившейся ситуации. Оказалось, что в бригаде было два рабочих Б и В, вокруг которых группировались по несколько членов бригады. Как правило, мнения этих рабочих шли в разрез с мнением бригадира. По существу, вся бригада была «поделена» между тремя лидерами.

Администрация завода изучила ситуацию, приняла соответствующее решение, после чего дела пошли на лад.

1 Выберите один из альтернативных вариантов, который мог быть реализован администрацией завода и который может привести к успеху:

- бригадира А перевели на другой участок;
- рабочих Б и В перевели в другую бригаду, А остался бригадиром;
- бригаду разделили на две, назначив бригадирами Б и В;
- бригаду разделили на две, назначив бригадирами А и одного из рабочих (Б или В);
- один из рабочих (Б или В) перешел в другую бригаду;
- бригаду разделили на две, назначив бригадирами А и рабочего Б, который взял к себе в бригаду рабочего В.

2 Приведите аргументы в пользу выбранной альтернативы.

3 Спрогнозируйте поведение коллектива (коллективов) после принятия администрацией соответствующего решения.

## **14 Моральные дилеммы маркетинга, рекламы товаров и услуг. Участие маркетинга в социальной жизни**

### **Задание**

#### ***Тест «Уровень владения невербальными компонентами в процессе делового общения»***

Ответьте на приведенные утверждения «да» или «нет».

1 Собеседники часто обращают мое внимание на то, что я говорю слишком громко или слишком тихо.

2 Во время разговора я порой не знаю, куда деть руки.

3 Я чувствую неловкость в первые минуты знакомства.

4 Почти всегда предстоящее общение с незнакомым человеком вызывает у меня тревогу.

5 Я часто бываю скован в движениях.

6 В течение 10-минутной беседы я не могу обойтись без того, чтобы к чему-либо не прислониться или на что-либо не облокотиться.

7 Я обычно не обращаю внимания на мимику и движения партнера, сосредотачиваясь на его речи.

8 Я стараюсь ограничить круг своего делового общения несколькими хорошо знакомыми мне людьми.

9 При разговоре я часто верчу что-либо в руках.

10 Мне трудно скрыть внезапно возникшие эмоции.

11 Во время деловых бесед я стараюсь полностью исключить мимику и жестикуляцию.

### ***Обработка результатов***

Чем меньше утвердительных ответов (ответов «да»), тем лучше человек владеет невербальными средствами общения.

Если даны 11 отрицательных ответов («нет»), это не означает, что можно пренебречь невербальными методами. Внимательно наблюдая за собой и собеседниками, можно обнаружить много интересных, информативных моментов, которые ранее ни о чем не говорили и которые теперь способны значительно облегчить Вашу профессиональную деятельность.

## Список литературы

1 Этика деловых отношений: учебник / В. К. Борисов [и др.]. – Москва: ФОРУМ; ИНФРА-М, 2015. – 176 с.

2 **Барышева, А. Д.** Этика и психология делового общения (сфера сервиса): учебное пособие / А. Д. Барышева, Ю. А. Матюхина, Н. Г. Шередер. – Москва: Альфа-М; ИНФРА-М, 2016. – 256 с.

3 **Колесникова, Н. Л.** Деловое общение. Business Communication: учебное пособие / Н. Л. Колесникова. – 5-е изд., стер. – Москва: Флинта, 2012. – 152 с.

4 **Лавриненко, В. Н.** Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов / В. Н. Лавриненко. – 5-е изд., перераб. и доп. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.

5 **Кузнецов, И. Н.** Деловое общение. Деловой этикет: учебное пособие для студентов вузов / И. Н. Кузнецов. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 431 с.

6 **Кузнецов, И. Н.** Деловое общение: учебное пособие / И. Н. Кузнецов. – 5-е изд. – Москва: Дашков и К, 2013. – 528 с.

7 **Чернышова, Л. И.** Деловое общение: учебное пособие для студентов вузов / Л. И. Чернышова. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. – 415 с.