**РОЛЬ ЭТИКИ В СИСТЕМЕ СОВРЕМЕННОГО УПРАВЛЕНИЯ ОРГАНИЗАЦИЕЙ**

Автор: Балова Венера Анзоровна

Институт права, экономики и финансов, кафедра «Менеджмента и маркетинга» Кабардино-Балкарский государственный им Х.М. Бербекова, г. Нальчик, Россия

**Аннотация.** В данной работе представлен краткий анализ роли этики в системе современного управления организацией. Рассмотрены основные этические принципы и модели, используемые на современных предприятиях, проведен анализ особенности деловой этики в разных странах мира, а также было проведено исследование по заданной проблеме.

**Ключевые слова:** деловая этика, организационное поведение, этические нормы и ценности, национальные нормы этикета, деловые переговоры, организационная культура.

**ВВЕДЕНИЕ**

Актуальность темы исследования обусловлена как возрастанием роли этики в системе современного управления организацией, так и особенностями формирования этой системы на российских предприятиях.

Современное общество по мере своего развития становится все более организованным, подавляющее большинство общественных и личных проблем решаются в организациях. Организации как объединение людей, которые реализуют общую программу или цель, существуют и развиваются на основе определенных норм, правил и процедур, изменяющихся под влиянием социума и культуры.

В быстро меняющейся экономической среде организации испытывают потребность формировать организационную культуру, регулировать взаимоотношения между руководителями и персоналом, улучшать структуру управления.

В последнее время отмечается возрастание интереса к роли этики, как в жизни общества, так и в производственной деятельности многих организаций. Это связано, в первую очередь с пониманием роли организационной культуры в оптимизации управленческого процесса и её влиянием на эффективность системы в целом, так же с отношением к организации как социокультурной системе, в центре которой находится человек. Любая организация сталкивается с разными проявлениями этических проблем. Только поняв, какой ущерб работе организации может наносить игнорирование руководством важнейших этических проблем, мы получаем стимул к тому, чтобы задуматься о путях их решения.

В результате современная организация становится социально-экономической организацией, в которой этические нормы являются важнейшим регулятором внутрифирменных и межфирменных отношений, а также отношений внутри общества в целом.

Целью исследования является изучение теоретических аспектов этики и организационного поведения и ее влияния на развитие деятельности предприятия.

Исходя из цели исследования, поставлены следующие задачи:

* дать характеристику этики и ее роли в организационном поведении;
* изучить и дать характеристику трудовой этики;
* проанализировать и дать характеристику этических ценностей и моделей организационного поведения;
* рассмотреть применение этических ценностей и моделей в практике;
* изучить особенности деловой этики в разных странах мира;
* провести исследование относительно влияния этики на организационное поведение.

Объект исследования: организация любого типа.

Предмет исследования: этика в системе регуляторов организационного поведения.
Методология: системный и сравнительный анализ, статистические методы. проведение теста по заданной проблеме.

Теоретическая основа: источники учебной и справочной литературы отечественных авторов по проблемам темы, учредительные документы предприятий.

Результаты: в работе были исследованы основные этические ценности и модели, рассмотрены особенности этического поведения в разных странах мира, проведено исследование экспертной группой с помощью теста на определение этических норм организации.

**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение……………………………………………………………………3

Раздел I. Теоретические основы этики и организационного поведения…………………………………………………………………………5

* 1. Этика и ее роль в организационном поведении………………….5
	2. Трудовая этика как внутренний регулятор организационного поведения……………………………………………………………8

Раздел II. Исследование взаимосвязей этики и организационного поведения………………………………………………………………………...15

2.1. Этические ценности и модели организационного поведения……..15

2.2. Применение этических ценностей и моделей в практике…………21

2.3. Анализ влияния этики на организационное поведение……………23

Заключение………………………………………………………………..26

Список литературы………………………………………………………28

Приложение………………………………………………………………29

**РАЗДЕЛ I. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ЭТИКИ И ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ**

* 1. **Этика и ее роль в организационном поведении**

В широком смысле под этикой понимают философскую науку, объектом изучения которой является мораль, нравственность как форма общественного сознания, как одна из важнейших форм жизнедеятельности человека. Этика – большая и важная часть общечеловеческой культуры, нравственности, морали, выработанной на протяжении многих веков жизни всеми народами в соответствии с их представлением о добре, справедливости, человечности в области моральной культуры и о красоте, порядке, благоустройстве, бытовой целесообразности в области культуры материальной. [1].

В настоящее время уделяется большое внимание изучению этики деловых отношений, бизнеса и управления с целью повышения уровня культуры этих отношений. Она занимается анализом взаимоотношений деловых партнеров с позиции толкования нравственных оценок причин успехов или неудач в какой-либо деятельности, в частности, в коммерческой и управленческой.

Деловая этика в широком смысле – это совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства. Она включает явления различных порядков: этическую оценку как внутренней, так и внешней политики организации в целом; моральные принципы членов организации, т.е. профессиональную мораль; моральный климат в организации. [2].

Под организационной этикой понимаются правила, убеждения и ценности, определяющие, что есть хорошо и что – плохо, а также то, как менеджеры и сотрудники должны вести себя, когда оказываются в ситуациях, где их действия могут помочь или навредить другим людям, как в самой организации, так и за ее пределами. Этика повышает общее благосостояние (счастье, здоровье и процветание) отдельных людей, групп и организаций, а иногда и более широкой внешней среды, в которой действует организация, а также задает цели, к которым стремиться организация, и то, как должны поступать сотрудники, чтобы их достичь.

Каждый уважающий себя менеджер должен соблюдать нормы этики, принятые на фирме, в которой он работает. Приведем некоторые примеры:

* при поступлении на работу, менеджер принимает на себя этическое и правовое обязательство не разглашать конфиденциальную информацию или представляющую коммерческую тайну информацию, даже если в дальнейшем он примет решение уйти из фирмы. Аналогичным образом, если он ранее работал в иной организации, то должен осознавать, что не имеет права разглашать конфиденциальную информацию предыдущего работодателя.
* менеджер фирмы должен с полной отдачей работать на ее благо. Неэтично иметь посторонние деловые интересы, которые отвлекали бы существенную часть времени или внимания от выполнения должностных обязанностей в фирме или каким-либо иным образом отрицательно сказывалось на деятельности фирмы.
* каждый менеджер обязан избегать внешних финансовых или иных связей, которые могли бы отрицательно сказаться на интересах фирмы, создать раздвоенность в его отношении к компании или ее интересам и препятствовать эффективному выполнению им служебных обязанностей, а также стать причиной возникновения конфликта интересов.
* ни при каких обстоятельствах не допускается принимать в связи с 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 компании и вовлечь вас в конфликт интересов.

Таким образом, исходя из вышесказанного, выделяют следующие основные этические правила:

* необходимость держать обещания: Большинство людей хотели бы иметь определенные гарантии того, что другие будут выполнять данные им обещания. Без простой договоренности о выполнении обещаний социальное взаимодействие будет нарушено, и деловые отношения будут невозможны.
* отсутствие намерения нанести вред другому: Среди всего прочего права и обязанности призваны предотвращать конфликты, связанные с насилием. Постоянное беспокойство о своей физической безопасности, будет значительно снижать желание доверять другим людям и готовность включаться в такое взаимодействие с ними, в процессе которого могут возникнуть разногласия требующие разрешения.
* взаимопомощь: Мораль и моральные кодексы регулируют поведение социальных групп, состоящих из людей, преследующих как собственные, так и общегрупповые интересы. Каждый человек, входящий в ту или иную социальную группу, рассчитывает, что сможет получить помощь от других членов группы тогда, когда она ему потребуется.
* уважение к личности: Уважение к личности предполагает, что другие люди рассматриваются как нечто самое ценное, а не только как средство для достижения собственных целей. За этим стоит серьезное отношение к людям, восприятие их интересов и желаний как законных.
* уважение к собственности: Уважение к собственности включает в себя уважение как имущественное, так и к интеллектуальной собственности. Люди болезненно реагируют, когда в отношении них нарушается любое из этих правил: в ответ возникает чувство обиды, раздражение или возмущения. Это препятствует созданию в организации отношений сотрудничества и доверия. [1].

Деловая этика базируется на уважении интересов не только своей фирмы, но и партнеров, клиентов и общества в целом. Нарушение прав собственности, присвоение закрытой информации, недостоверная реклама, ущемление свободы потребительского выбора, коммерческий шпионаж вызывают деформацию рыночных отношений, повышают риски и трансакционные издержки. Нечестная информация отталкивает покупателей, дискриминация по непрофессиональным признакам и «переманивание мозгов» искажают отношения на рынке труда.

Получение выгодных заказов не на конкурсной основе, а по блату, за взятку или посредством шантажа и угроз также разрушает рынок. Поэтому, чтобы избежать всех этих проблем многие фирмы создают корпоративные этические кодексы, формулируя в письменном виде этические принципы корпорации, этические ценности организации, правила поведения, ответственность администрации по отношению к своим работникам.

Таким образом, исходя из вышесказанного, можно сказать, что важность деловой этики трудно переоценить. Она помогает не только сформулировать нужные этические ценности для каждого человека и свободнее ориентироваться бизнесменам в сложных проблемах, возникающих при принятии решений, но и сделать возможным правильное ведение и работу рыночной экономики и рыночных отношений в целом. Для этого необходимо рассмотреть и понять основные понятия, нормы и правила деловой этики, которые я привела при изучении данного вопроса.

**1.2 Трудовая этика как внутренний регулятор организационного поведения**

**В последнее время отмечается возрастание интереса к роли этики в системе управления трудовыми ресурсами, как в жизни общества, так и в бизнесе. Организация зачастую сталкивается с самыми разными проявлениями этических проблем: использование служебного телефона для междугородних переговоров по личным вопросам, растаскивание имущества организации (канцтовары, гвозди, краска, детали – в зависимости от того, кто с чем работает), невыполнение обещаний руководителем, выпуск продукции заведомо низкого качества, оскорбление достоинства подчиненных, использование служебного транспорта в личных целях, использование подчиненных для решения личных проблем руководителей. Если руководство хочет добиться высоких результатов в работе компании, ему не удается избежать решения таких вопросов, как создание в коллективе высокого морального духа, утверждения этических норм, согласующихся с целями и имиджем организации.**

При этом анализ предполагает, что руководитель должен ответить на ряд вопросов:

* не пытаются ли руководители манипулировать работниками?
* является ли система оплаты труда справедливой?
* защищены ли права и свободы работников?
* подчиняется ли организация букве и духу закона?
* выполняет ли она обещания и контракты?
* проводит ли в жизнь декларируемые правила?

Возможно самые важные вопросы, которые можно задать, рассматривая организацию как моральную среду, это: имеет ли организация ясное представление о своих моральных стандартах? Соответствует ли политика и практика компании тем моральным ценностям, которые она декларирует?

Профессиональная этика – это совокупность определенных обязанностей и норм поведения, поддерживающих моральный престиж профессиональных групп в обществе. В задачи профессиональной этики входит выявление нравственных правил и ценностей, прав и обязанностей, моральных норм, характеризующих людей в роли представителей определенной профессии. Профессиональная этика вырабатывает нормы, стандарты, требования, характерные для определенных видов деятельности. [9].

Ценности – это наиболее обобщенные оценки, касающиеся основных жизненных целей и фундаментальных принципов, обладающие относительно постоянной привлекательностью для человека (например, мир, здоровье, финансовое благополучие и т.д.)

Права и обязанности. Право является таким требованием, которое позволяет личности иметь определенное пространство для действий (например, право на отдых, право на неприкосновенность личности, право на оплату труда и др.)

Права тесно связаны с обязанностями. Обязанности – это некоторые обязательства, которые берет на себя личность или организация (например, платить налоги, подчиняться закону, должностные обязанности и др.). Для эффективной работы очень важным является выполнение членами организации обязательств, которые они принимают на себя в соответствии с позициями, занимаемыми ими в организации. С другой стороны, и организация имеет определенные обязательства перед работниками. Эти обязательства зафиксированы как в трудовом законодательстве, так и в контрактах и трудовых соглашениях, заключаемых между администрацией и работниками.
Моральные нормы – это нравственные требования, выработанные в данной социальной группе. Моральные нормы часто помогают справиться с такими ситуациями, в которых сталкиваются противоположные интересы. Каждый человек связан с другими людьми целым комплексом взаимоотношений. Этические нормы и ценности пронизывают все формы человеческих взаимоотношений, начиная от взаимоотношений детей с родителями и заканчивая взаимоотношениями руководителей и подчиненных. Эти взаимоотношения основываются на принятых людьми ценностях и на определенных этических принципах.

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

В свою очередь, трудовая этика включает в себя 12 принципов, которым она придерживается.

Сущность 1-го принципа: «В рамках служебного положения никогда не допускать по отношению к своим подчиненным, к руководству, к коллегам, к клиентам и т.п. таких поступков, каких бы не желал видеть по отношению к себе».

2-ой принцип: нужна справедливость при наделении работников необходимыми для их служебной деятельности ресурсами (денежными, сырьевыми, материальными и пр.).

3-й принцип: обязательное исправление этического нарушения независимо от того, когда и кем оно было допущено.

4-й принцип: терпимое отношение работников организации к моральным устоям, традициям и др., имеющим место в других организациях, регионах, странах.

5-й принцип: индивидуальное и коллективное начало равно признаваемы за основу при разработке и принятии решений в деловых отношениях.

6-й принцип: не следует бояться иметь собственное мнение при решении любых служебных вопросов. Однако нонконформизм как черта личности должен проявляться в разумных пределах.

7-й принцип: никакого насилия, т.е. «нажима» на подчиненных, выражающегося в различных формах, например, в приказной, командной манере ведения служебного разговора.

8-й принцип: при воздействии (на коллектив, отдельного работника, на потребителя и пр.) учитывать силу возможного противодействия. Дело в том, что признавая ценность и необходимость этических норм в теории, многие работники, сталкиваясь с ними в практической повседневной работе, по той или иной причине начинают им противодействовать.

9-й принцип: стремление к бесконфликтности. Хотя конфликт в деловой сфере имеет не только дисфункциональные, но и функциональные последствия, тем не менее, конфликт - благоприятная почва для этических нарушений.

10-й принцип: свобода, не ограничивающая свободы других; обычно этот принцип, хотя и в неявной форме, обусловлен должностными инструкциями.

11-й принцип: работник должен не только сам поступать этично, но и способствовать такому же поведению своих коллег.

12-й принцип: не критикуй конкурента. Имеется виду не только конкурирующая организация, но и «внутренний конкурент» - коллектив другого отдела, коллега в котором можно «усмотреть» конкурента. Указанные принципы должны служить основанием для выработки каждым работником любой фирмы собственной личной этической системы. [3].

Рассматривают три уровня рассмотрения проблемы трудовой этики:

* общественный;
* организационный;
* индивидуальный.

На общественном уровне рассматриваются этические нормы и принципы взаимодействия организации с её социальным окружением (общество в целом, потребители, поставщики), то есть социальная ответственность бизнеса. Общественный уровень рассмотрения предполагает готовность руководства организации ответить на целый ряд вопросов:

* Должны ли быть ограничения в рекламе и методах продвижения продуктов?
* Кто несет ответственность за выпуск некачественной продукции, способной нанести вред здоровью потребителей?
* Какими моральными правилами руководствуется работник организации, принимающий решения, способные нанести вред экологии?
* Имеет ли смысл понятие «честная конкуренция»?
* Как следует фирмам дела со сторонними организациями (например, с экологическими организациями, с налоговой полицией)

В действиях, призванных дать ответ на эти вопросы, собственно, и реализуется социальная ответственность бизнеса. При этом важнейшим моментом является тот имидж, который организация приобретает в глазах социального сообщества, в котором протекает его деятельность. Организационный уровень рассматривает этические нормы и правила взаимодействия между организацией и её работниками, которые проявляются в следующих формах:

* Обязательства администрации по отношению к персоналу, работающему в организации, те ценности и приоритеты, которые при этом служат основными ориентирами;
* Обязательства и ценности, определяющие отношение персонала к организации и руководству.

Индивидуальный уровень – это широкий круг вопросов, затрагивающих моральные аспекты работы конкретных исполнителей и их взаимоотношений с другими работниками в процессе профессиональной деятельности, их ценности и установки, определяющие отношения к работе. Между этими тремя уровнями существуют тесные взаимоотношения. При этом особое искусство состоит в создании механизмов и процедур, увязывающих работу на каждом из этих уровней в единое целое для того, чтобы обеспечить высокий уровень морального климата в организации. [10, c. 23-29].

Таким образом, используя нормы и правила трудовой этики, возможно прогнозирование поведение коллег, сотрудников, высшего руководства, что помогает эффективно сформировать организационный процесс.

Поэтому, создание кодексов, регламентирующих поведение людей в организации, это не главная цель, а конечной целью трудовой этики является создание **такого морального климата в организации, который максимально благоприятствует достижению высоких рабочих результатов, увеличению прибыли и росту конкурентоспособности.** Так как неудовлетворительный моральный климат в организации, низкий уровень трудовой этики персонала, отрицательно сказывается на работе организации, приводит к снижению прибыли, ухудшение репутации в глазах клиентов, падению конкурентоспособности. И чтобы избежать данные отрицательные явления, необходимо придерживаться основным принципам и ценностям трудовой этики, которые я рассмотрела при изучении данного вопроса.

**РАЗДЕЛ II. ИССЛЕДОВАНИЕ ВЗАИМОСВЯЗЕЙ ЭТИКИ И ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ**

**2.1 ЭТИЧЕСКИЕ ЦЕННОСТИ И МОДЕЛИ ОРГАНИЗАЦИОННОГО ПОВЕДЕНИЯ**

Среди ценностей, формирующих культуру организации, этические ценности рассматриваются сегодня как наиболее важные. Этические ценности устанавливают набор стандартов относительно того, что хорошо и что плохо в сфере человеческого поведения в организации. Этические ценности организации формируются под действием ряда сил.

Во-первых-это личная этика сотрудников организации. Каждый сотрудник имеет свой индивидуальный набор ценностей и убеждений, свой уровень нравственного развития, и, соответственно, свою личную этику. Композитная личная этика членов организации, безусловно, является мощной силой, влияющей на корпоративные этические ценности.

Вторая сила - это сложившаяся в организации корпоративная культура, и прежде всего ее подповерхностный, ценностно - философский уровень. Этика влияет на корпоративную культуру, а корпоративная культура - на этику.

Внешнее окружение (страна, национальные особенности, правительственные решения, клиенты) также влияет на этику управления и этику социальной ответственности организации, поскольку данная организация является частью общества и ее деятельность с точки зрения всех заинтересованных сторон должна быть этичной.

И, наконец, формальные системы организации (структура, политики, системы мотивации и др.) тоже являются существенным влияющим элементом на становление этических ценностей организации. Так, например, в какой степени учитывается в данной организации в процессе карьерного роста сотрудника этичность его трудового поведения, или каковы подходы к вознаграждению сотрудника, добившегося требуемых результатов, но при этом использовавшего не вполне этичные методы. [3].

Но самое важное значение имеет именно личная этика сотрудников организации, которая включает в себя применение следующих ценностей:

1. Честность. Честность — это одна из основных ценностей. Включает правдивость, [принципиальность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BD%D1%86%D0%B8%D0%BF%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C), [верность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) принятым обязательствам, субъективную [убежденность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A3%D0%B1%D0%B5%D0%B6%D0%B4%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) в правоте дела, [искренность](https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%98%D1%81%D0%BA%D1%80%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%BE%D1%81%D1%82%D1%8C) перед другими и перед самим собой в отношении тех мотивов, которыми человек руководствуется.

2. Целостность. Целостность означает силу и стабильность. Это означает брать высокую планку, работая с самыми высокими этическими стандартами. Демонстрация целостности показывает законченность и разумность вашего характера и вашей организации.

3. Ответственность. Обвинение других или перекладывание ответственности может решить краткосрочные кризисы, но отказ от ответственности разрушает уважение и единство в организации. Этические люди берут ответственность за свои действия.

4. Качество. Качество должно распространяться не только на улучшение изделий, но и на каждый аспект вашей деятельности. Человек, который признает качество и борется за это, ежедневно, имеет чувство собственного достоинства, гордость за выполнение, и внимательность ко всему. Все что вы делаете должно быть профессиональным и качественным.

5. Доверие. Доверие трудно заработать и очень легко потерять. Каждый, кто входит в контакт с вами или вашей компанией, должен иметь доверие и веру к тому, как вы занимаетесь своим бизнесом.

6. Уважение. Уважение – больше, чем чувство. Это демонстрация чести, ценности и почтения. Мы соблюдаем законы, когда работаем с компаниями или людьми.

7. Взаимодействие. Два и больше служащих составляют команду. Это – деловая необходимость, чтобы работать открыто и благосклонно. Команда может быть формальной или неофициальной.

8. Лидерство. Сколько трудолюбивых, честных служащих было вовлечено в неудачи лидерства? Менеджеры и исполнители должны поддерживать этические стандарты для организации. Лидер выбирает путь, по которому за ним будут следовать остальные.

9. Корпоративное гражданство**.** Основополагающий принцип для каждой компании – обеспечение безопасного рабочего места, защита окружающей среды, и тогда у людей улучшается взаимоотношения в организации.

Реальное испытание этих ценностей можно ощутить только по результатам деятельности компании. Для этого требуются совместные усилия всех ее сотрудников. [6, c. 307-334].

Модели этического поведения воздействуют на работников, будучи рядом и регулярно взаимодействуя с ними, привлекая их силой своего примера, используя неизбежные свои и чужие ошибки как возможности для обучения и становясь в конечном счете «тренерами по этике» на рабочем месте. Организации, ставящие целью использование этого мощного механизма, следует делать это внимательно и осторожно, стремясь сохранить его чистоту и прозрачность.

Анализ позволил выделить четыре группы характеристик лиц, представлявших этические ролевые модели, и соответствующие факторы, придающие этим лицам статус ролевых моделей.

1. Повседневное межличностное поведение: забота, внимание и сочувствие по отношению к людям; готовность и желание оказать поддержку и принять ответственность; стремление ценить и поддерживать отношения с другими; выполнение большого объема работы и одновременно помощь другим; акцентирование внимания на положительных явлениях и сторонах; признание ошибок других, избавляющее от желания скрыть «дурную новость» и проблемы, требующие решения.

2. Собственные этические действия и высокие требования: правдивость, надежность и честность; скромность; соблюдение высоких этических принципов; постоянство этического поведения в общественной и личной жизни; самопожертвование; чуткость и ответственность по отношению к собственным ошибкам.

3. Справедливость в различных ее проявлениях (при распределении ресурсов, принятии решений, анализе результатов и т.п.): объективное распределение ресурсов; открытость, коммуникабельность, восприимчивость к информации; равное уважительное отношение независимо от различий в иерархии, материальном положении и совпадения или несовпадения мнений; объяснение принятых решений.

4. Предъявление высоких этических требований к другим: бескомпромиссные, последовательные этические взгляды; доведение высоких этических стандартов до окружающих; возложение на подчиненных ответственности за соблюдение этических стандартов; придание этическим принципам более высокой приоритетности по отношению к личным и корпоративным интересам; перспективные, широкие взгляды с учетом позиций заинтересованных лиц. [3].

Кроме того, как показало исследование, для проявления качеств ролевой модели необходимы определенные организационные условия. К таким условиям отнесены частое межличностное взаимодействие и уважение со стороны членов организации. Также, многие организации предпринимают разные меры в целях повышения характеристик этичности поведения руководителей и рядовых работников. К таким мерам относятся разработка этическим нормативов, создание комитетов по этике, проведение социальных ревизий и обучение этичному поведению.

Этические нормативы описывают систему общих ценностей и правила этики, которых, по мнению организации, должны бы придерживаться ее работники. Этические нормативы разрабатываются с целью описания целей организации, создания нормальной этичной атмосферы и определения этических рекомендаций в процессах принятия решений.

 При разработке этических нормативов применительно к бизнесу в многонациональных организациях компании-инициатору следует учитывать преобладающее отношение к взятке и подарку в других культурах.

Комитеты по этике. Некоторые организации создают постоянные комитеты для оценки повседневной практики с точки зрения этики. Почти все члены таких комитетов — руководители высшего уровня. Некоторые организации не создают таких комитетов, но нанимают специалиста по этике бизнеса, называемого адвокатом по этике. Роль такого адвоката — выработка суждения по этическим вопросам, связанным с действиями организации, а также выполнение функции «социальной совести» организации.

Обучение этичному поведению. Еще один подход, используемый организациями для повышения показателей этичности поведения, — обучение этичному поведению руководителей и рядовых сотрудников. При этом работников знакомят с этикой бизнеса и повышают их восприимчивость к этическим проблемам, которые могут перед ними возникнуть. Встраивание этики как предмета в курсы обучения бизнесу на университетском уровне является еще одной формой обучения этичному поведению, благодаря чему обучающиеся начинают лучше понимать эти проблемы. [7].

Согласно исследованию Центра Этики бизнеса, «корпорации гораздо более озабочены этикой сегодня, чем в прошлом, они предприняли конкретные шаги по внедрению этики в свою практику». При этом ежедневные газеты изобилуют примерами неэтичного и противоправного поведения работников организаций любого типа; однако, мы полагаем, что сами организации не испытывают недостатка в противоположных примерах этичных действий своих сотрудников. Продолжая внедрять различные программы и методы, описанные выше, и добиваясь, чтобы руководители высокого уровня служили ролевыми моделями надлежащего этичного поведения, организации должны иметь возможность повысить свои этические стандарты.

**2.2 Применение этических ценностей и моделей**

В свою очередь, в ходе проведения анализа, было выявлено, что многие страны ставят в приоритете разные этические ценности, знание этих особенностей может служить своеобразным путеводителем, ориентиром возможного поведения партнера.

Особенности деловой этики в разных странах мира представлена в таблице 1.

Таблица 1. Особенности деловой этики в разных странах мира.

|  |  |
| --- | --- |
| Страна  | Характерные черты |
| США | Индивидуальность и права личности работников – это самое главное для американцев. Они самостоятельны и независимы, ценят в людях честность и не тратят время на формальности, любят соревноваться, ценят достижения.  |
| Великобритания | Англичанам присущи сдержанность, склонность к недосказанности, которые заставляют англичан быть замкнутыми и необщительными с незнакомыми людьми, почитание собственности, предприимчивость, деловитость и главное – независимость. Грубым поведением считается, когда человек много говорит. Пунктуальность в Великобритании – жесткое правило. А на честное слово англичан можно положиться.  |
| Германия | Немцы отличаются трудолюбием, прилежанием, пунктуальностью, бережливостью, рациональностью, организованностью, серьезностью, расчетливостью, стремлением к упорядоченности. Немцы имеют привычку расписывать как свою деловую, так и частную жизнь по дням и часам. И так же, как и у англичан, в Германии ценится пунктуальность.  |
| Испания | По своему характеру испанцы серьезны, открыты, человечны и способностью работать в команде. Как ни странно, прибывать на деловые переговоры в точно назначенное время – не принято, непременно нужно опаздывать на 15-20 минут.  |
| Голландия  | В этой стране нужно соблюдать исключительную пунктуальность во времени при каждой встречи или приглашении.  |
| Швеция | Шведы известны в мире своей глубоко укоренившейся лютеранской этикой. К ее характерным чертам относятся прилежность, пунктуальность, аккуратность, серьезность, основательность, порядочность и надежность в отношениях. Уровень квалификации шведских бизнесменов очень высок, поэтому в своих партнерах они особенно ценят профессионализм. Шведы любят планировать свои дела заранее. Дружеские связи и отношения играют особую роль в развитии бизнеса.  |
| Китай | Китайцы – очень веселые, душевные люди. Во время деловой встречи китайские участники переговоров очень внимательны к формированию «духа дружбы». «Дух дружбы» они отождествляют с хорошими личными отношениями партнеров.  |
| Япония | В японском характере выделяют трудолюбие, сильно развитое эстетическое чувство, приверженность традициям, дисциплинированность, преданность авторитету, чувство долга, вежливость, аккуратность, бережливость, любознательность, стремление к согласованным действиям в группе. Договорившись о встрече, японец непременно в срок, вплоть до минуты, появится на месте.  |
| Россия | В России характерны такие ценности как, трудолюбие, целостность, доверие и пунктуальность. Здесь особое внимание уделяют уважению к личности и собственности.  |

В современном мире, серьезной проблемой для деловых людей, ведущих дела за рубежом, взаимодействующих с иностранцами, которые приехали в нашу страну и ведущих с иностранцами переговоры по телефону, является не знание и не соблюдение соответствующих национальных норм этикета.

Таким образом, по данному вопросу я рассмотрела особенности деловой этики в разных странах и пришла к выводу, что знание этических ценностей разных культур поможет нам в построении деловой беседы. Поэтому, как я считаю, пришло время заняться самообразованием в сфере культурных особенностей клиентов разных национальностей.

**2.3. Анализ влияния этики на деятельность организации**

По заданной проблеме было проведено исследование, с помощью которого был определен какой уровень этичности в организации, и рассмотреть ряд мероприятий, которые могут повысить его. Было проведено тестирование, в ходе которого участники данного опроса выступали в роли руководителей, которые должны были ответить на ряд вопросов. В опросе участвовали 20 студентов 4 курса «Менеджмент» Кабардино-Балкарского Государственного Университета. Результат тестирования показал следующее:

* 12 из 20 (60%) студентов набрали 16-25 баллов - средний этический уровень, т.е. здесь мы наблюдаем: средний нравственный самоконтроль, положительное отношение к людям и к себе, это означает что здесь соблюдают такие этические правила, как: взаимопомощь, уважение к личности и к собственности, но все же здесь присутствует недостаточная этическая образованность;
* 5 из 20 (25%) набрали 26-45 баллов - низкий этический уровень, т.е. отсутствие устойчивого этического и нравственного поведения, слабое проявление личности в жизни и группе;
* 3 из 20 (15%) набрали 0-15 баллов, что означает высокий этический уровень, т.е. наличие таких личностных качеств, как этическая образованность, т.е. соблюдение всех правил и принципов деловой этики, высокий интеллект, устойчивые идеалы личности, проявление справедливости, благородства и доверия, ответственности и взаимодействия в группе.

Результаты исследования представлены на Рисунке 1.

Рисунок 1. Этика и организационное поведение.

Данное тестирование дало возможность решить ряд задач при диагностике того или иного компонента трудовой этики организации.

Таким образом, исходя из полученных результатов, можно сказать, что в данной организации необходимо проводить этическое консультирование что поможет организовать труд каждого из работников данной организации, обучать этическому поведению, а также разрабатывать этические кодексы, которые описывают систему общих ценностей и правил этики, которых, по мнению организации, должны бы придерживаться ее работники. Разработка и реализация всех этих компонентов окажет положительное влияние на работу, на производительность труда, на взаимоотношения участников организации.

Заключение

В регулировании деятельности предприятия большую роль играют материальные факторы, экономические и организационные механизмы. Однако не меньшая роль принадлежит и духовным факторам, организационной культуре, сердцевину которой составляют ценности и нормы организационной этики.

Деловая этика в широком смысле – это совокупность этических принципов и норм, которыми должна руководствоваться деятельность организаций и их членов в сфере управления и предпринимательства. Она включает явления различных порядков: этическую оценку как внутренней, так и внешней политики организации в целом; моральные принципы членов организации, т.е. профессиональную мораль; моральный климат в организации; нормы делового этикета.

В последние годы деловая этика, или этика бизнеса, заняла свое место в системе российского бизнес-образования. Важность деловой этики трудно переоценить. Этическое поведение повышает общее благосостояние (счастье, здоровье и процветание) отдельных людей, групп и организаций, что также влияет и на внешнюю среду, в которой действует организация.

Каждый человек имеет свою систему ценностей, в том числе этические. Без этических норм будет править вседозволенность, следствием которой является: хищение, нездоровая конкуренция, пренебрежительное отношение к организации, друг к другу, к клиенту, эти причины сказываются на производительность труда и эффективность деятельности предприятия в целом.

Это приведет к отторжению организации во внешней среде, разрушению инфраструктуры бизнеса, партнерских связей. Этические проблемы приводят к конфликту. Этика организаций обеспечивает регулирование баланса коллективных и индивидуальных интересов, интересов предпринимателей (работодателей) и работников данного предприятия.

На основе сложившихся принципов, ценностей и образцов поведения каждый сотрудник предприятия осознает свою роль в его системе, то, чего от него ждут и как наилучшим образом он может ответить на эти ожидания. Вместе с тем, каждый знает или чувствует, что в случае нонконформистского поведения, если он нарушит писаные или неписаные нормы предприятия, то будет наказан, и что эта угроза исходит не только от руководства, но и от его товарищей. Этика организаций (предприятий) мобилизует энергию его членов и направляет ее на достижение целей предприятия.

Обучение этике, поощрение за этичное поведение, установление внутреннего этикета - необходимость современного бизнеса, так как улучшается обслуживание, сокращаются затраты, формируется атмосфера сотрудничества и прогресса.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 1**

Тест на определение этических норм организации

Определите свою систему этических ценностей в нижеследующих ситуациях, используя такой код: совершенно согласен — СС; согласен — С; не согласен — НС, совершенно не согласен — СНС. СС С НС СНС

1. Не следует ожидать, что работники будут сообщать о своих ошибках руководству. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Бывают случаи, когда руководитель должен игнорировать требование контракта и нарушать стандарты безопасности, чтобы справиться с делом. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Не всегда возможно вести точную регистрацию расходов для отчетности; иногда поэтому необходимо давать примерные цифры. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Бывают случаи, когда нужно скрыть неблагоприятную информацию от начальства. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. Нам следует делать так, как велят наши руководители, хотя мы можем сомневаться в правильности этих действий. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. Иногда необходимо заняться личными делами в рабочее время. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7. Психологически иногда целесообразно задавать цели, немного превышающие норму, если это поможет стимулировать усилия работников. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

8. Я бы раскрыл «желательную» дату отгрузки заказа, чтобы заполучить этот заказ. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9. Можно пользоваться служебной линией связи для личных телефонных разговоров, когда ею не пользуется компания. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

10. Руководство должно быть ориентированном на конечную цель, поэтому цель обычно оправдывает средства. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11. Если ради получения крупного контракта потребуется устройство банкета или легкая деформация политики компании, я дам на это разрешение. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

12. Без нарушения политики компании и существующих инструкций жить невозможно. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13. Отчеты по контролю товарных запасов нужно составлять так, чтобы по полученным товарам фиксировались «нехватки», а не «излишки». (Этическая проблема здесь та же самая, что у кассы, когда кассир сдает меньше сдачи.) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

14. Использовать время от времени копировальную машину компании для личных или местных целей — вполне приемлемо. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15. Унести домой то, что является собственностью компании (карандаши, бумага, ленты для пишущей машины и т.п.), для личных нужд — приемлемая дополнительная льгота. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Оценка ответов в баллах: СНС — О, НС — 1, С — 2, СС — 3.

Если вы набрали в сумме:

0 — Готовьтесь к церемонии канонизации в качестве святого.

1-5 — Вам можно идти в епископы.

6-10 — Высокий этический уровень.

11-15 — Приемлемый этический уровень.

16-25 — Средний этический уровень.

26-35 — Требуется моральное совершенствование.

36-44 — Происходит быстрое соскальзывание в пропасть.

1. — Охраняйте ценные вещи от самого себя.

**СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ**

1. Данилов В.А. «Организационное поведение»: учебное пособие -2016, с. 119-122;
2. Дорофеева Л.И. «Организационное поведение»: учебник-2015, с.394.
3. Захарова Т.И. «Организационное поведение»: учебно-методический комплекс - 2018, с. 326;
4. Карташова Л.В, Никонова Т.В. «Организационное поведение»: Учебник – М.: ИНФРА-М, 2017;
5. Колесников Р.А. «Этические модели организационного поведения в условиях изменений»: статья- 2016. С.12-18;
6. Лавриненко В.Н. «Психология и этика делового общения»: учебник для вузов- 2015, с. 307-334;
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. «Основы менеджмента».- учебник-2017;
8. Приходько В.И. «Теория организации»: учебник-2018 с.208;
9. Солоницына А.А. «Профессиональная этика и этикет»: учебник-2015, С.9;
10. Хавыло А. «Трудовая этика как внутренний регулятор организационного поведения»: статья -2019, с.23-29;
11. www.jobgrade.ru (Этические ценности организации).