

Деловая этика и культура предпринимательства



Сущность культуры предпринимательства

Культура предпринимательства является неотъемлемым элементом организации предпринимательской деятельности. Она базируется на общих понятиях культуры и неразрывно с ней связана



Культура

- это совокупность производственных, общественных и духовных потребностей людей. Так определяется сущность этого понятия в Словаре русского языка С.И. Ожегова. Далее в словаре дается еще одно определение этого комплексного понятия: **культура** — это высокий уровень чего-нибудь, высокое развитие, умение.



Культура предпринимательства

- это определенная, сложившаяся совокупность принципов, приемов, методов осуществления предпринимательской деятельности субъектами в соответствии с действующими в стране (обществе) правовыми нормами (законами, нормативными актами), обычаями делового оборота, этическими и нравственными правилами, нормами поведения при осуществлении цивилизованного бизнеса.



Предпринимательская деятельность

- это свободная деятельность дееспособных граждан и (или) их объединений. Но экономическая свобода в осуществлении предпринимательской деятельности не означает, что ее участники свободны от исполнения установленных принципов и методов регулирования предпринимательской деятельности.



Элементы культуры:

первым всеобщим элементом культуры предпринимательской деятельности является ее **законность**. Вторым элементом - **строгое выполнение обязательств и обязанностей**, вытекающих из правовых актов, договорных отношений и совершаемых законных сделок, из обычаев делового оборота, что проявляется в нанесении не только имущественного, но и морального вреда партнерам, конкурентам, потребителям, наемным работникам.



Следующим важным элементом культуры предпринимательства является **честное ведение его субъектами своего бизнеса.**

Честное отношение к людям, потребителям, партнерам, государству

- это действительно ведущий признак культуры предпринимательства.



Важно также соблюдение предпринимателями

общих этических норм, включающих профессиональную этику, этические кодексы фирмы, общепринятые правила осуществления бизнеса, уровень культуры и воспитания предпринимателей, степень их притязаний, соблюдение обычаев и нравов, действующих в обществе, уровень знаний, необходимых для осуществления законного бизнеса и др.



Культура предпринимательства как проявление правовых и этических критериев (норм) включает следующие отношения:

с государством

с обществом

с потребителями

со служащими

с партнерами

с конкурентами

и другими хозяйствующими субъектами, а также соблюдение действующих правовых актов, стандартов, правил, норм, прямо или косвенно влияющих на развитие предпринимательства.



**Формирование культуры
предпринимательства определяется
многими факторами, среди которых первые
места занимают цивилизованная внешняя
предпринимательская среда, общественный и
государственный менталитет, реально
действующие правовые нормы,
устанавливающие права, обязанности,
ответственность предпринимателей,
защищающие их от агрессивной окружающей
среды, и, конечно, сам предприниматель и его
корпоративная культура.**



Культура предпринимательских организаций

Культура предпринимательства в целом зависит от формирования культуры предпринимательских организаций культуры самих предпринимателей от предпринимательской этики делового этикета и многих других элементов, в целом составляющих такое понятие, как культура.

Схематично возникновение культуры предпринимательской организации и дальнейшее ее формирование можно представить следующим образом





Возникновение и формирование культуры предпринимательской организации



Культура фирмы, как правило, определяется следующими внутренними факторами:

- предметом предпринимательской деятельности, осуществляемым бизнесом;
- организацией предпринимательской деятельности;
- мотивацией собственника фирмы и служащих;
- уровнем управленческой культуры, механизмом взаимоотношений руководителей фирмы и наемных работников;
- наличием особого стиля управления, который способствует достижению ведущих позиций на рынке;
- созданием таких условий деятельности служащих, которые способствуют осознанию их полной причастности к результатам деятельности фирмы;
- наличием набора четких, определенных представлений о ценностях, к которым стремится фирма;



- высокой профессиональной компетентностью руководителей фирмы, менеджеров и сотрудников и возможностью их обучения;
- достижением высокого качества и интенсивности труда сотрудников с соответствующим материальным вознаграждением;
- ориентацией деятельности фирмы на высокую эффективность и качество предлагаемых товаров и услуг;
- хорошо организованным сервисным обслуживанием продукции у потребителей;
- высокой культурой производства, внедрением новых технологий, обеспечивающих необходимый уровень качества товаров и услуг;
- созданием необходимых санитарно-гигиенических и безопасных условий труда и др.



Предпринимательская этика и ЭТИКЕТ

Предпринимательская этика

- одна из сложных проблем формирования культуры цивилизованного предпринимательства, так как этика вообще - это учение и практика поведения индивидуумов (граждан) в соответствии с идеями о должном, о добре и в виде идеалов, моральных принципов и норм поведения. Это учение о назначении человека, о смысле его жизни. Это система моральных и нравственных норм, включая общеобязательные правила поведения людей.



Предпринимательская деятельность, как и любая экономическая, хозяйственная, профессиональная деятельность дееспособных граждан, имеет правовые и этические критерии, нормы, правила поведения, отступление от которых грозит субъектам предпринимательской деятельности негативными последствиями. Право нормы поведения предпринимателей и организаций устанавливаются законами и нормативными актами, невыполнение которых грозит серьезными мерами наказания, **вплоть до банкротства и лишения свободы.**

Поэтому очень важным условием развития цивилизованного предпринимательства является не только принятие законов, регулирующих предпринимательскую деятельность, но и формирование правовой культуры.



Этические нормы в предпринимательстве представляют собой совокупность признаков поведения граждан, осуществляющих предпринимательскую деятельность в различных сферах экономики, направленную на удовлетворение потребностей рынка, конкретных потребителей, общества и государства.

Предпринимательская этика базируется на общих этических нормах и правилах поведения, сложившихся в стране, в мире, а также на профессиональной этике, проявляющейся в той или иной сфере деятельности. В связи с общеэтическими нормами поведения граждан предпринимательская этика неразрывно связана с такими понятиями, как честность, совесть, авторитет, благородство, вежливость, честолюбие, самолюбие, бесстыдство, лицемерие, злорадство, злословие, месть, коварство, грубость, и с другими понятиями.



Как видно, одни понятия связаны с положительными (позитивными) принципами и чертами поведения, а другие - с отрицательными (негативными). Только неполное перечисление характерных черт поведения отдельных предпринимателей свидетельствует о комплексном понятии предпринимательской этики, которая, как правило, должна базироваться на общечеловеческих, общегуманных принципах, на общих принципах осуществления рискового, новаторского, инновационного, компетентного, законного, честного предпринимательства в противоположность рутинному, незаконному, некомпетентному бизнесу.



Предпринимательская этика опирается на моральные принципы, относящиеся к нравам, характеру, притязаниям предпринимателей, а потому неразрывно связана с их мотивами, побуждениями.

Этические проблемы предпринимателей постоянно возникают и разрешаются, в первую очередь, с потребителями, при этом государство защищает интересы потребителей. Этические отношения предпринимателей как собственников дела связаны с наемными работниками. Эти отношения оказывают особое влияние на уровень предпринимательского успеха.



Важное значение в развитии цивилизованного предпринимательства имеют отношения с хозяйствующими партнерами, конкурентами, обществом. **Предпринимательская этика проявляется в таких категориях, как верность данному слову, принятому на себя обязательству, моральной ответственности за невыполнение установленных правовыми нормами обязанностей.**

Исследователи этики предпринимателей сформировали общие этические нормы цивилизованного предпринимателя, которые можно свести к следующему:



- он убежден в полезности своей деятельности не только (и не столько) для себя, но и для других, для общества;
- исходит из того, что люди, окружающие его, хотят и умеют работать, стремятся реализовать себя вместе с предпринимателем;
- верит в свой бизнес, расценивает его как привлекательное творчество, относится к бизнесу как к искусству;
- признает необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества;
- уважает себя как личность, а любую личность – как себя;



- уважает любую собственность, государственную власть, общественные движения, социальный порядок, законы;
- доверяет не только себе, но и другим, уважает профессионализм и компетентность;
- ценит образование, науку и технику, культуру;
- стремится к внедрению нововведений;
- не перекладывает ответственность за принятие нужного решения на подчиненных;
- терпим к недостаткам других людей;
 - согласовывает свои цели с личными целями сотрудников;
 - никого не унижает.



Предприниматель должен создавать свой имидж, соблюдать *этикет*. Он должен ясно осознать, что такие черты поведения, как вежливость, тактичность, деликатность, абсолютно необходимы не только для «умения вести себя в обществе», но и для обыкновенной жизненной позиции.

Нельзя забывать о культуре общения, чувстве меры, доброжелательности, нужно полностью управлять своими эмоциями.



Чтобы овладеть навыками корректного поведения, нужно соблюдать:

- 1) правила представления и знакомства;
- 2) правила проведения деловых контактов;
- 3) правила поведения на переговорах;
- 4) требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде;
- 5) требования к речи;
- 6) культуру служебных документов и другие элементы предпринимательского этикета, который является составной частью предпринимательской этики.



Деловой (предпринимательский) этикет
представляет собой совокупность правил поведения предпринимателя, регулирующих его внешние проявления с окружающим миром, с другими предпринимателями, конкурентами, сотрудниками, со всеми индивидуумами, с которыми предприниматель контактирует не только при осуществлении своего бизнеса, но в любой жизненной ситуации.



Особенности делового этикета в разных странах

При установлении прочных международных отношений политики и бизнесмены руководствуются нормами международного этикета. Чтобы не допустить ошибок, перед запланированной встречей необходимо подробно изучить национальные особенности делового этикета.

Помимо характерных для этикета каждой страны норм, есть универсальные правила, которые действуют практически в каждой из них.

К ним относится следующее:



- вежливость в общении;
- уважение к религии, праздникам, еде принимающей страны;
- правильное произнесение имен лиц, с которыми ведутся переговоры, а также тех, кто управляет страной;
- отказ от сравнения страны пребывания с собственной страной и ее традициями;
- отказ от критики государства, которое выступает принимающей стороной, его политики, национальных особенностей;
- строгое соблюдение пунктуальности;
- официальное ведение корреспонденции.

Чтобы не допустить ошибок при взаимодействии с иностранными партнерами, необходимо воспользоваться услугами опытного переводчика.



Формы приветствия

Приветствие – важный элемент в построении отношений международного уровня и дальнейших партнерских отношений.

Общепринятые нормы предусматривают:

- первыми здороваются нижестоящий по должности с вышестоящим, младший по возрасту со старшим и мужчина – с женщиной;
- когда женщине представляют мужчину, руку для рукопожатия должна предложить именно она. Если руки пожимают женщины, то первой их должна подать старшая по возрасту или должности. Пожатие рук не должно быть как слишком сильным, так и слишком слабым. Недопустимо трести протянутую руку;



- когда в помещение входит женщина, все мужчины, сидящие на стульях, должны встать, чтобы поприветствовать ее, при этом руки должны быть расположены по швам, ни в коем случае не в карманах;
- при обращении к деловым партнерам необходимо употреблять форму «Вы». Не стоит пользоваться исключительно обращением по имени.

В остальном понятие о полноценном приветствии различается для каждого государства. Например, в Индии, здороваясь, человек прикладывает к груди руки, сложенные как во время молитвы. В Японии в ответ на приветствие необходимо поклониться.



Общение и установление контакта

Чтобы переговоры привели к успешному исходу, необходимо вести себя рационально, демонстрировать понимание точки зрения партнера, давать только достоверную информацию.

Существуют особенности делового этикета в разных странах, которые касаются стиля ведения переговоров. Например, для американцев характерен внешне дружелюбный и открытый настрой, французы в ходе переговоров придерживаются сохранения независимой позиции. Японцы стремятся избегать конфликтов и угроз, почти не используют угроз в ходе переговоров.



Особенности делового общения в странах Европы

В европейских странах важное значение придают деловому этикету. Общие правила делового общения в европейских государствах, которыми руководствуются в политике и бизнесе:

- если собеседник лично не попросил называть его по имени, то не стоит пытаться смягчить его. Нужно подождать, пока партнер сам не обратится с просьбой быть менее формальным;
 - титулы – важная составляющая статуса европейца. Обращаясь к специалистам (например, докторам или юристам) к имени обязательно нужно добавлять звание, ученую степень;



- пунктуальность очень важна в европейской культуре. Особенно в этом вопросе требовательны англичане, а вот меньше всего из-за опоздания партнера расстроятся в Испании;
- рукопожатие и кратковременные объятия – допустимый жест в европейском деловом этикете. В Великобритании рукопожатие допустимо только однократно, в остальных странах подавать руки можно часто;
- обмен визитными карточками в Европе давно стал методом, который способствует установке деловых контактов. Если партнер не дал собеседнику визитную карту, это считается оскорблением.



Деловой этикет – комплекс норм общения и поведения с характерными для каждой страны мира чертами. Деловой этикет охватывает сферы приветствия, общения, дресс-кода, поведения за столом.

