Содержание

[Введение 3](#_Toc121339731)

[1. Предпринимательская этика 5](#_Toc121339732)

[1.1 Понимание деловой этики. 5](#_Toc121339733)

[1.2 Этические нормы 6](#_Toc121339734)

[2 Культура предпринимательства 7](#_Toc121339735)

[3 Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежды 10](#_Toc121339736)

[3.1 Правила представления и знакомства 10](#_Toc121339737)

[3.1 Правила ведения деловых бесед, переписок и телефонных переговоров 11](#_Toc121339738)

[3.3 Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде. 12](#_Toc121339739)

[3.4 Требования к речи и Деловой протокол 13](#_Toc121339740)

[4 Предпринимательская этика и современное управление. 15](#_Toc121339741)

[Заключение 19](#_Toc121339742)

[Список литературы 20](#_Toc121339743)

Введение

Среда функционирования предпринимателя - рынок. Но рынок - это не просто некоторое множество продавцов и покупателей определенного товара (продукта или услуги). Это сложнейшая система взаимоотношений, в которой должны действовать свои правила, понятия. Конечно, взаимоотношения продавцов и покупателей на рынке регулируются различного рода законами и иными нормативными актами. Чем более развитой является рыночная экономика, тем полнее и продуманнее такого рода законодательство. Hо кроме законов (и, наверное, даже в равной степени) взаимоотношения людей в сфере предпринимательства (и в том числе внутри фирм) регулируются неписаными законами рынка, то есть этикой рынка. Само это понятие будет рассмотрено дальше, ведь оно намного шире, чем просто неписаные законы взаимоотношений: это и поведение предпринимателя, и его имидж, и деловой этикет, и умение управлять подчиненными и т. д.

Предприниматель имеет дело не только с ресурсами, машинами и продуктами, не только с различными документами, производственными, снабженческими и сбытовыми процессами, он постоянно имеет дело с людьми - руководит подчиненными, советуется со специалистами, ведет переговоры с партнерами, общается с трудовым коллективом. И от того, насколько хорошо он это делает, зависит его репутация и авторитет, а соответственно, и успех предпринимательского дела.

Предпринимательство - это профессия, призвание, даже свойство души или врожденная склонность, но это еще и особый образ мыслей, поведения, стиль. Предпринимательство - это культура.

Этика и культура предпринимательства являются важнейшими составляющими предпринимательского поведения, определяющими актуальность данной темы.

Помимо регулирования рынка и различных законов, регулирующих предпринимательские отношения между продавцом и покупателем, отношения между людьми регулируются особой этикой и культурой рынка.

Предпринимательство, предпринимательская деятельность – это самостоятельная экономическая деятельность, направленная на получение систематической прибыли путем использования имущества и нематериальных активов, реализации товаров, выполнения работ и оказания услуг. Предпринимательская деятельность осуществляется на основе собственных или заемных средств, преследуя основную цель развития собственного бизнеса, направленного на увеличение собственного капитала, а также удовлетворение собственных и общественных потребностей. Говоря о культуре предпринимательства, важно подчеркнуть, что это некая устойчивая система устоявшихся принципов, методов предпринимательской деятельности, которые были разработаны в связи с обычаями делового оборота, нормами поведения и моральными правилами ведения бизнеса.

Предпринимательская этика - это доктрина и практика поведения между участниками предпринимательской деятельности в соответствии с моральными принципами и нормами поведения, это деловая этика, основанная на способности существовать на рынке в соответствии с законодательством и традициями.

Целью данной работы является рассмотрение проблемы деловой этики и культуры с точки зрения предпринимательства.

1. Предпринимательская этика

1.1 Понимание деловой этики.

Предпринимательская этика является одним из важных критериев цивилизованной деловой культуры. Термин "этика" трактуется как доктрина поведения человека в соответствии с общепринятыми идеалами добра и зла, идеями должного прилежания, нормами поведения и нравственными принципами. Этика — это система морально-нравственных норм, объясняющих правила поведения людей.

Этика в бизнесе, как и этика в любой другой сфере деятельности, основывается на идее должного прилежания, нравственных принципах, нормах поведения и цели человека. Предпринимательская этика - это система морально-этических норм, которые содержат общепринятые правила поведения.

Менталитет, социальные отношения, проявление лучших предпринимательских качеств, его ответственность перед потребителями и обществом - все эти факторы влияют на формирование предпринимательской этики, которая базируется на моральных принципах. К таким принципам относятся нравственность, характер, предпринимательские притязания и др.

Как и любая другая деятельность, будь то экономическая, профессиональная или экономическая, предпринимательская деятельность имеет ряд правовых и этических критериев, правил поведения, норм, нарушение которых влечет за собой негативные последствия для хозяйствующих субъектов. Подобные отступления от законов и правил поведения предпринимателей и организаций наказываются серьезными санкциями, такими как лишение свободы и банкротство. Исходя из этого, необходимо подчеркнуть особую важность формирования правовой культуры как условия успешного развития цивилизованного предпринимательства.

Предпринимательская этика основывается на общепринятых этических нормах и правилах, установленных в определенной сфере деятельности, стране или даже в мире в целом. Рассматривая общие этические нормы поведения людей, можно выделить неразрывную связь предпринимательской этики с позитивными (позитивными) принципами поведения и с негативными (негативными). Это такие понятия, как авторитет, благородство, вежливость, эго, обман и др. Характерные особенности поведения индивидуальных предпринимателей дают полное представление о предпринимательской этике, в основе которой лежат все те принципы предпринимательской деятельности, которые противостоят некомпетентному и незаконному бизнесу.

Нередко предприниматели и потребители сталкиваются с этическими проблемами, которые правительство обычно рассматривает в их пользу. Этические отношения между предпринимателями неразрывно связаны с наемным трудом, что оказывает огромное влияние на уровень успеха предпринимателя. Цивилизованное предпринимательство также вступает в отношения с конкурентами, деловыми партнерами и обществом. В этом случае этика проявляется как верность слову, преданность и ответственность за невыполнение юридических обязательств.

1.2 Этические нормы

Следующие общие этические нормы цивилизованного предпринимателя можно отличить от результатов исследования деловой этики:

1. Предпринимательская деятельность направлена не только на благо своей организации, но и на благо общества;
2. Сотрудники заинтересованы в самореализации и готовы работать вместе с предпринимателем;
3. Бизнес рассматривается как искусство;
4. Сотрудничество и конкуренция присутствуют и в бизнес-процессе как две потребности;
5. Среди руководства и подчиненных есть уважение друг к другу как к личности;
6. Предприниматель осознает важность государственной власти, уважает ее, как и любое имущество, общественный порядок и законы;
7. предприниматель компетентен по отношению к другим;
8. В процессе предпринимательской деятельности соблюдаются экологические нормы, образование, культура;
9. внедряются новые передовые технологии и т.д.

Поведение людей внутри предприятия связано с определенными нормами. Создав свою физическую среду, они развивают язык общения, совершают определенные действия, которые воспринимаются как допустимые в этой среде. С этой помощью сотрудники организации придают особое значение происходящим событиям и делают рабочую среду значимой.

2 Культура предпринимательства

Культура предпринимательства направлена на решение двух основных проблем: выживание в существующих социальных и экономических условиях и достижение поставленных целей. Разнообразие сфер деятельности и отраслей может привести к столкновению культур. В зависимости от некоторых различий, таких как промышленность, регион, люди, каждое предприятие строит свою собственную культуру.

Одним из основных элементов предпринимательской культуры является ее законность, а также соблюдение обязательств и ответственности, вытекающих из правовых актов, сделок и договорных отношений. Ведущим признаком культуры предпринимательства является честное отношение к потребителям, партнерам, людям и государству.

Для предпринимателей важно соблюдать профессиональную этику, уровень культуры и образования предпринимателей, обычаи и нравственность, действующие в обществе, и т.д.

С точки зрения правовых и этических критериев, культура предпринимательства придерживается существующих стандартов, правил и норм, действующих правовых актов и включает в себя отношения с обществом:

* Государство;
* Компанией;
* Потребители;
* Сотрудники;
* Партнеры;
* Конкуренты.

Культура предпринимательства обеспечивает систематическое получение прибыли для предпринимательской деятельности путем построения законного бизнеса на законных основаниях.

Внешняя предпринимательская среда, установленные правовые нормы, ответственность предпринимателей, внешняя предпринимательская среда, сам предприниматель - все эти критерии определяют формирование культуры предпринимательства.

Для того чтобы определить успех культуры предприятия, необходимо соответствовать следующим критериям:

* Качество.
* Постоянное совершенствование
* Торговцы и поставщики
* Интерес сотрудников к прибыли
* Социальная и общественная добросовестность

Формирование культуры предпринимательства определяется многими факторами, основными из которых являются: сам предприниматель и корпоративная культура, внешняя бизнес-среда, действующее правовое регулирование, общественный и государственный менталитет.

Внутренние факторы, определяющие культуру организации:

1. Предмет предпринимательской деятельности;
2. Мотивация предпринимателя и сотрудников организации;
3. Сама организация предпринимательской деятельности;
4. Особый стиль управления организацией для достижения лидирующих позиций;
5. Уровень культуры управления;
6. Наличие представления о ценностях организации;
7. Организация условий труда сотрудников;
8. Ответственность руководителей за работу, выполняемую подчиненными;
9. высокая профессиональная компетентность всех участников предпринимательской организации;
10. акцент на повышение эффективности и качества предоставляемых (производимых) услуг (товаров);
11. интенсивность работы и достижение качества работы сотрудниками предпринимательской организации;
12. внедрение усовершенствованных технологий, обеспечивающих высокий уровень культуры производства;
13. Качественная организация обслуживания потребителей производимой продукции;
14. Создание необходимых условий труда и др.
15. Основной функцией организационной культуры является создание образа коллективного "мы" как единство целостности всех членов организации.

3 Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежды

Любой коммерсант должен овладеть навыками профессионального

поведения, следуя этикету делового человека, который включает:

* правила представления и знакомства;
* правила ведения деловых бесед;
* правила деловой переписки и телефонных переговоров;
* требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде;
* требования к речи;
* знание делового протокола и т.п.

3.1 Правила представления и знакомства

Необходимо поприветствовать своего собеседника первым, предпочтительно обращаясь к нему по имении отчеству (не следует злоупотреблять обращением только по имени, да еще в сокращенном варианте). По именам можно обращаться только к молодым людям, если они не возражают против этого. Можно называть по фамилии, но с обязательным добавлением слов "господин" или 'товарищ".

Обращение в деловой обстановке принято только на "Вы". При деловой встрече с незнакомыми людьми представьтесь сами или через человека, устраивающего встречу. Мужчина всегда представляется женщине первым; младших по возрасту следует представлять старшим, а не наоборот. В практике широкое распространение получили визитные карточки. Они позволяют избежать недоразумений в обращении к человеку. Вручая кому-либо визитную карточку, вы тем самым показываете стремление и в будущем поддерживать деловые и личные контакты. Карточки выполняются в основном на белой или пастельных тонов бумаге, где типографским способом должны быть отпечатаны фамилия, имя, отчество, должность, адрес фирмы, номер телефона.

3.1 Правила ведения деловых бесед, переписок и телефонных переговоров

Правила ведения деловых бесед:

* высказывайтесь кратко и по существу (россияне любят поговорить и зачастую неясно выражают свои мысли — это раздражает делового человека);
* осторожно используйте слово "я";
* опирайтесь только на факты, а не домыслы;
* не увлекайтесь деталями;
* избегайте назидательности;
* ищите пути урегулирования сложного вопроса, а не его обострения;
* при встрече с агрессивно настроенным партнером избегайте конфликтов.

Правила деловой переписки и телефонных переговоров. Деловое письмо должно быть кратким и понятным. Всякое письмо следует начинать с обращения "уважаемый". Затем следует имя и отчество или фамилия (товарищ, коллега, господин - перед фамилией). Не забывайте об общепринятых "пожалуйста", "будьте любезны", "будьте добры", "заранее благодарю", "с уважением", "до свидания", "до встречи".

Рекомендуется не складывать деловые письма в конверте более чем в 2 раза (текстом внутрь). Наиболее важные письма желательно не складывать, а отправлять в больших конвертах. Отвечать следует не позднее чем через 5 дней. В случае задержки не забудьте попросить извинения и объяснить причину несвоевременного ответа (письма должны быть аккуратно оформлены).

Разговор по телефону должен быть коротким, вежливым и касаться только существа дела.

Представляясь по телефону, необходимо четко назвать не только фамилию, но и имя и отчество.

Употребив слова "пожалуйста" или "будьте добры", попросите нужного вам человека.

Следует знать, что первым впечатлением о вашей коммерческой фирме может быть то, как ее сотрудники отвечают на телефонные звонки. Голос отвечающего по телефону может создать или разрушить представление о фирме. Поэтому, снимая трубку, следует четко назвать фирму, добавив "доброе утро' или "добрый день".

Помните: если телефонная связь прервалась, перезванивает тот, кто звонил. Не ведите частных разговоров в присутствии кого-либо.

3.3 Требования к внешнему облику, манерам, деловой одежде.

Коммерсант должен быть всегда опрятен: плохо завязанный галстук или нечищеные ботинки - свидетельство нетребовательности к себе или безразличия к окружающим, рассеянности и несобранности.

Не следует носить одежды ярких цветов или слишком пестрых узоров (в США только один раз в неделю - в пятницу - разрешено носить джинсы, рубашки, а не костюмы).

Мужчинам рекомендуются костюмы спокойных тонов и классических фасонов, однотонные сорочки, тщательно подобранные галстуки.

Женщинам желательно носить классические костюмы, блузки, не использовать никакой бижутерии (значков, цепочек, перстней и т. п.); следует избегать остромодной одежды, не одеваться в мужском стиле; прическа и обувь всегда должны быть в полном порядке.

Официальные приемы требуют определенной одежды, о чем указывается в приглашении: мужчинам - костюм, фрак; женщинам - вечерний туалет.

Необходимо следить за своей походкой: ходить следует с достоинством, твердо, прямо, не вразвалку, не сгибаться.

Не следует сидеть "развалясь" в кресле, раскачиваться на стуле и т.п.

Держите под контролем руки - жесты должны быть сдержанны и целесообразны. Не дотрагивайтесь до собеседника руками - это для него крайне неприятно.

Обладайте чувством меры - всякие отклонения раздражают окружающих и работают против вас.

Не будьте излишне бойкими, но и слишком вялыми, тихими, безразличными.

Следите за впечатлением, которое производите на окружающих, но не ради самолюбования, а для самокоррекции.

3.4 Требования к речи и Деловой протокол

Грамотность, логичность, эмоциональная окраска речи являются обязательным условием любого делового контакта. Следите за правильным употреблением слов, их произношением, ударениями. Избавляйтесь от слов-паразитов "так сказать", "значит", "понимаете". Избегайте заносчивого и категоричного тона.

Это порядок проведения деловых встреч. Он особенно важен при осуществлении переговоров. Условливаться о встрече при переговорах принято не ранее чем за 2-3 дня. При этом заранее следует уточнить вопросы, выносимые на обсуждение, а также продолжительность встречи.

Время начала переговоров принято соблюдать неукоснительно обеими сторонами (во всех западных странах точность считается признаком хорошего тона). Опоздание свыше 15 мин считается большим нарушением правил вежливости. Поэтому необходимо найти способ предупредить о задержке. Нежелательно приходить на встречу и раньше намеченного времени, поскольку ранним появлением можно поставить в неудобное положение пригласивших вас на переговоры.

Деловые переговоры проводятся в специально отведенном и приспособленном для этой цели помещении. Перед каждым участником желательно поставить карточку, на которой указаны фамилия, имя, отчество и фирма, которую он представляет.

Не должно быть нехватки мест (стульев). При необходимости переговоры обслуживаются специально выделенными работниками или приглашенными специалистами. На столах участники должны найти бумагу и письменные принадлежности; желательно иметь прохладительные напитки. Хорошим тоном будет подать чай, кофе с печеньем. Организацию деловых встреч целиком берет на себя сторонаинициатор.

Подготовка приема включает выбор вида приема, составление списка приглашенных, рассылку приглашений, составление плана распределения гостей за столом, составление меню, подготовку помещений, сервировку стола, обслуживание гостей, подготовку тостов, речей.

4 Предпринимательская этика и современное управление.

Люди, полагающие, что организации должны максимизировать прибыль, подчиняясь закону, скорее всего придадут высокую ценность максимизации прибыли, эффективности и жесткому следованию закону и низкую ценность - альтруизму. Такие люди считают, что организация ведет себя правильно и является социально ответственной, пока ее действия отвечают данной системе ценностей. Чтобы сделать выбор в пользу правильного поведения, важно иметь начальное представление об этике. Этика имеет дело с принципами, определяющими правильное и неправильное поведение.

Однако этика бизнеса затрагивает не только проблему социально ответственного поведения. Она сосредоточена на широком спектре вариантов поведения управляющих и управляемых.

Более того, в фокусе ее внимания - и цели, и средства, используемые для их достижения теми и другими. Hапример, почти все американцы скорее всего считают, что неэтично давать взятку иностранному чиновнику ради получения контракта. В этом случае неэтичны средства. Еще одна иллюстрация : многие люди считают неэтичным ведение компаниями дел с Ю А Р или с Югославией вследствие политики, проводимой там. Мнение этих людей является результатом действий правительств ЮАР или субъектов бывшей федерации в Югославии, которые нарушают ценностные представления людей об отношении к индивидам в обществе.

Действия руководителей или рядовых работников, нарушающие закон, также следует расценивать как неэтичные. Однако действия, не нарушающие закона, могут рассматриваться, а могут и не рассматриваться неэтичными в зависимости от личной системы ценностей. Приведу пример:

Вы преприниматель, выпускаете шампунь, который препятствует образованию перхоти и эффективен уже при разовом применении. Специалист из вашего отдела маркетинга подсказывает, что сбыт пойдет быстрее, если в инструкции на этикетке указать, что шампунь рекомендуется применять дважды. Как вы поступите? Предположим, вы последовали совету специалиста. Конечно же, это не нарушение закона. Hо огромное количество людей наверняка посчитают ваш шаг неэтичным, осудят.

А является ли он неэтичным? Ведь такое же огромное количество людей сказали бы: "А что здесь плохого?" Таким образом, поступок ( этичен он или неэтичен ) оценивается в зависимости от личной системы ценностей.

Другой пример сомнительной этики представлен действиями корпорации "Менвилл", которая десятилетиями блокировала данные, свидетельствовавшие о том, что вдыхание асбестовой пыли убивает рабочих фирмы. Суд штата Hью-Джерси в конечном счете установил, "что корпорация "Менвилл" сознательно приняла деловые решения о неприятии защитных или восстановительных для здоровья мер в полном пренебрежении к правам других людей". Суд потребовал, чтобы компания перевела 80 % своих акций в соответствующий фонд для выплаты из него людям, предъявившим иск. Компанию погубило несоблюдение корпоративной этики. Случай фирмы "Менвилл" выявляет четкую линию, разграничивающую приемлемое и неприемлимое поведение руководства. Руководители должны выдерживать равновесие - блюсти интересы компании, но не преступать границ того, что при взгляде извне представляется недопустимым.

Этические проблемы в бизнесе имеют отношение к конфликту или по меньшей мере к вероятности такого конфликта между экономическими показателями организации, измеряемыми доходами, издержками и прибылью, и показателями ее социальной ответственности, выраженными через обязательства по отношению к другим людям как внутри организации, так и в обществе.

Помимо старших руководителей, часто демонстрирующих неэтичное корпоративное поведение, любое лицо в организации может также действовать неэтично. Это, например, и возможность использовать для себя лично то, что предназначено для фирмы. К неэтичным действиям людей с явными нарушениями закона относятся фальсификация документов, отправляемых службам государственного регулирования, присвоение средств и тому подобное.

К причинам расширения неэтичной практики ведения дел руководители предприятий относят:

1. Конкурентную борьбу, которая оттесняет на обочину этические соображения;

2. Усиливающееся стремление указывать уровень прибыльности каждые три месяца, т.е. в квартальных отчетах;

3. Hеудачи с обеспечением должного вознаграждения руководителей за этичное поведение;

4. Общее снижение значения этики в обществе, что исподволь извиняет неэтичное поведение на рабочем месте;

5. Hажим со стороны организации на рядовых работников с целью нахождения ими компромисса между собственными личными ценностями и ценностями управляющих;

Основное влияние на принятие неэтичных решений служащими оказывает поведение их руководителей. Таким образом, ведя себя этично, руководитель может заметно влиять на этику поведения своих подчиненных.

Hужно перечислить некоторые черты, которыми должен обладать руководитель, чтобы ему сопутствовал успех в делах и чтобы он нашел полное понимание подчиненных.

Предприниматель будет лучше воспринят людьми, если:

- он будет первым приветствовать собеседника, независимо от его положения (подчиненный или партнер);

- он будет обращаться к сослуживцам по имени и отчеству;

- он будет в деловой обстановке обращаться к подчиненным на "Вы";

- он не будет без особой необходимости отдавать распоряжения "через голову" нижестоящего руководителя, подрывая его авторитет;

- он будет относиться ко всем сотрудникам ровно и выдержанно вне зависимости от личных симпатий и антипатий;

- он установит четкий порядок, при котором максимально уменьшится вероятность того, что ему кто-то помешает в работе;

- установит порядок, когда любой сотрудник в достаточно короткий срок сможет встретиться с ним и обсудить любой вопрос;

- он не будет вести бесед, которые создают впечатление избранности и секретности;

- он обладает искусством собеседника, то есть умеет выслушать человека;

- он умеет эффективно пользоваться "бессловесной информацией", то есть понимать информацию от стиля, манер, одежды, жестов, мимики собеседника;

- он умеет осторожно использовать слово "я";

- он будет высказываться кратко и по существу;

- он будет избегать назидательности;

- он будет всегда безупречно одет;

- он всегда выполняет обещания в срок.

Все названное выше действительно имеет важное значение для удачного ведения дел предпринимателем.

Заключение

Деловая этика и культура основаны на своде правил и соглашений, которые являются определяющими факторами доверия и ответственности, способствуют урегулированию конфликтов в организации, а также достижению баланса интересов.

Таким образом, существует взаимосвязь между этикой и деловой культурой.

Культура предпринимательства зависит от культуры каждого сотрудника, вовлеченного в работу предприятия, в том числе и от организационной культуры самого руководителя. Каждый предприниматель в области культуры должен уметь заранее смоделировать будущую деятельность своей организации, уметь стимулировать работу своих подчиненных и уметь принимать важные решения с последующей ответственностью за них.

Предпринимательская этика, в том числе свод этических норм и правил, регулирующих деятельность предприятия, является важным элементом экономических отношений.

Предпринимательская этика исследует морально-этические вопросы на уровне предприятия, как внутри (на уровне персонала), так и с внешней средой (государство, партнеры). Культура и этика предпринимательской организации определяют стиль взаимоотношений внутри коллектива, ценности и климат предприятия. Каждый предприниматель несет большую ответственность перед обществом, удовлетворяя потребности потребителей более эффективно, чем его конкуренты, сохраняя благосостояние каждого потребителя и самого общества. Это позволяет нам судить о культуре и этике деятельности предпринимателя. Этика и культура предпринимательства оказывают большое влияние на всю предпринимательскую деятельность.

Список литературы

Агеев А.И. Предпринимательство: проблемы собственности и культуры. М.: Наука. 1991.

Как добиться успеха: Практические советы деловым людям. Пер. с англ. М.: Политиздат, 1991.

Политическая и экономическая этика / Пер. с нем. С. Курбатовой, К. Костюка. - М.: ФАИР-ПРЕСС, 2001.

Андреев В.К. и др. Правовое регулирование предпринимательской деятельности. М.: Бухучет, 1996.

Татежи К. Вечный дух предпринимательства: Практическая философия бизнесмена. М, 1990.

Яновский А., Яновская М. Этика предпринимательства. «Хозяйство и право», №4, 1993.

<https://natalibrilenova.ru/etika-i-kultura-predprinimatelstva/>

<http://www.litsoch.ru/referats/read/196373/>

<https://otherreferats.allbest.ru/ethics/00571880_0.html>

<https://www.referat911.ru/Etika/jetika-predprinimatelskoj-deyatelnosti/493904-3156978-place1.html>