

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КЗВО “ВІННИЦЬКА АКАДЕМІЯ БЕЗПЕРЕРВНОЇ ОСВІТИ”
Кафедра управління та адміністрування

РИЖЕНКО АНДРІЙ ПЕТРОВИЧ

МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА

ОСОБЛИВОСТІ ДІЛОВОЇ ЕТИКИ ФАХІВЦІВ З ПУБЛІЧНОГО УПРАВЛІННЯ

*Спеціальність 281 “Публічне управління та адміністрування”
Освітньо-професійна програма “Публічне управління та адміністрування”*

Науковий керівник:
Василенко Н.В.
Завідувач кафедри управління
та адміністрування
КЗВО “Вінницька академія
неперервної освіти”,
доктор педагогічних наук,
професор

Проблема оновлення етики та моралі фахівця з публічного управління

Державне і громадське життя значною мірою залежить від:

- моральних властивостей етики та етикету фахівця з публічного управління, що утвердилися в суспільстві;
- від моральних відносин держави і громадянина;
- соціальної справедливості;
- нетерпимості до моральних відхилень особи і державних інституцій в публічній сфері.

Перед сучасним керівниками постають нові завдання, які потребують умінь аналізувати значний обсяг фактичного матеріалу, узагальнювати тенденції, прогнозувати розвиток педагогічної системи школи, ухвалювати рішення, організовувати їх виконання, моніторити результати.

Ключові слова: ділове спілкування, мовна етика, мовлиневий етикет, фахівець публічної сфери.

Зміст магістерської роботи

Вступ

Розділ 1 Теоретичні основи ділового етикету

- 1.1. Сутність ділового етикету
- 1.2. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах

Висновки до розділу 1

Розділ 2 Особливості етикету ділових взаємовідносин

- 2.1. Етикет керівника і підлеглого
- 2.2. Етичні норми ділового спілкування в організаціях та із діловими партнерами, конкурентами

Висновки до розділу 2

Розділ 3. Взаємозв'язок професійної етики та ділового етикету

- 3.1. Моральні аспекти професійності
- 3.2. Юридична етика та діловий етикет
- 3.3. Особливості етики бізнесу та ділового етикету

Висновки до розділу 3

Висновки

Актуальність теми дослідження

Глобальні проблеми сучасності актуалізують фактори, що упорядковують, організують і дисциплінують поведження людей і спілкування між ними.

Поряд з такими основними моральними принципами, як відповідальність, справедливість, миролюбність, в систему, що зберігає й удосконалює життєдіяльність людей, входять регулятори поведження з боку його формальних координат, акумульовані у вимоги етикетної імперативності.

Реалізовані в комунікативний простір міжособистісних відносин, вони втілюють в спілкування такі атрибути (ввічливість, люб'язність і чемність), які не тільки перешкоджають всім видам агресії й протистояння, але і спряють консолідації й консенсусу.

Теоретичні дослідження феномена етикету набувають особливості значущості у житті України, яка стверджує себе у світовому співробітництві самостійних і рівноправних держав.

Дослідження етикету пов'язано з аналізом широкого кола наукових пошуків, окремі її аспекти отримали висвітлення в рамках розробки проблем культури поведінки та спілкування, освіти й виховання, розвитку національно-етнографічних традицій.

Науковий апарат

Мета роботи – дослідити концепції ділового етикету як історично обумовленого універсального культурного коду міжособистісного спілкування та індивідуальної поведінки, виявити його функції та видову різноманітність.

Об'єкт дослідження: особливості ділового етикету та його характерні риси.

Предмет дослідження: діловий етикет як складова професійної етики.

Науковий апарат

Для досягнення мети сформульовані такі завдання:

- ❑ *Визначити місце етикету як предмета етичного знання в публічній сфері;*
- ❑ *Проаналізувати термінологічні межі та понятійно-категоріальну галузь «етикету»;*
- ❑ *Висвітлити етикетну проблематику в концептуальних конструкціях мислителів минулого;*
- ❑ *Дослідити головні історичні етапи становлення ділового етикету як відносно самостійного соціокультурного явища;*
- ❑ *Здійснити інтерпретацію характерних рис ділової етикетної поведінки;*
- ❑ *Виявити вплив ділового етикету на взаємовідносини між працівниками*

Розділ 1 Теоретичні основи ділового етикету

1.1. Сутність ділового етикету

- ❑ Етикет службових відносин – це сукупність найдоцільніших правил поведінки людей у трудових колективах, зумовлених найважливішими принципами загальнолюдської моралі й моральності.
- ❑ Етикет службових відносин стосується всіх – і підлеглих і керівників.
- ❑ Час – матеріальна цінність, тож економія свого і чужого робочого часу – це ефективне джерело виробничих успіхів усього колективу.
- ❑ Ввічливість – найголовніше правило етикету службових взаємовідносин.
- ❑ У службовому етикеті неабияку роль відіграють такі моральні якості працівника, як сумлінність, шанобливість, коректність, тактовність, точність, делікатність, чуйність, скромність і простота, співчуття і милосердя.

Розділ 1 Теоретичні основи ділового етикету

1.2. Особливості ділового етикету в зарубіжних країнах

Одним із найважливіших принципів ділового етикету є підтримка чесних і шанобливих відносин з партнером.

- ❑ **Американський діловий етикет** – властивий утилітаризм (усе має давати прибутки): відсутність безплідних витрат праці; сила даного слова; сумлінність в організації будь-якої справи; аналіз і розподіл функцій і ретельна перевірка виконання; цілеспрямованість на те, щоб сьогодні зробити краще, ніж учора; увага до дрібниць; спеціалізація кадрів і виробництва; стислість і ясність; конструктивізм.
- ❑ **Діловий етикет Великої Британії** – це найкваліфікованіші люди у діловому світі; ритуал спілкування; знаки уваги та правила вручення подарунків; традиції ведення ділових переговорів.
- ❑ **Діловий етикет Франції** – вимагає комплект реклами та каталогів; спілкування французькою мовою; важливе значення має зв'язки і знайомства; слід бути готовим до бюрократичної тяганини; уникають ризиків; уникають при переговорах вирішення питання один-на-один; багато справ вирішується за обіднім столом.
- ❑ **Діловий етикет Італії** – характерно використання широкої мережі посередників; знайомство починається з обміну візитними картками; надають велике значення переговорам і налагодженню приятельських, неформальних стосунків; знання історії, мистецтв і ремесел країни; особливості характеру.
- ❑ **Німецький діловий етикет** – акуратність і педантність; ощадливість; розважливість; знання титулів партнерів; щільний розписаний графік роботи і відпочинку.
- ❑ **Японський діловий етикет** – максимальна чемність; не слід нервувати та гарячкувати; йти на поступки; знання культури, звичаїв та історії.

Розділ 2 Особливості етикету ділових взаємовідносин

2.1. Етикет керівника і підлеглого

Керівник має опанувати найголовнішу науку – науку мати справу з людьми.

- ❑ *Інтелігентний керівник* – тактовність, делікатність, вихованість. Інтелігентність – категорія духовно-моральна, її рівень визначає не освіта, а культура.
- ❑ *Бюрократичний керівник* – хам багатоликий.

Скромність – це насамперед вимогливість до самого себе, вміння критично оцінювати власні здібності й знання, свої вчинки і поведінку.

Вміння присоромити людину – велике мистецтво, тут не має бути місця приниженню, кривлі, висміюванню.

Службовий етикет керівника і підлеглого значною мірою залежить від естетичної культури.

Розділ 2 Особливості етикету ділових взаємовідносин

2.2. Етичні норми ділового спілкування в організаціях та із діловими партнерами, конкурентами

Ділова етика в широкому розумінні – це сукупність етичних принципів і норм, якими повинна керуватись діяльність організації, у сфері управління й підприємництва.

Етика відносин із партнерами:

- Дотримання зобов'язань;
- Недопущення маніпулювання інвестиціями;
- Врахування інтересів партнерів під час розподілу прибутку.

Етика взаємовідносин із конкурентами:

- Запобігання таємних угод на ринках;
- Використання соціально прийнятних пріоритетів і критеріїв для оцінки конкурентних стратегій;
- Вихід із сумнівних ринків під час виникнення значних етичних проблем.

Розділ 2 Особливості етикету ділових взаємовідносин

2.2. Етичні норми ділового спілкування в організаціях та із діловими партнерами, конкурентами

Причини неетичної поведінки:

- Недостатність законодавчої та нормативно-правової бази;
- Значний обсяг «тіньової» економіки;
- Конкурентна боротьба, що відсуває на дальній план етичні міркування;
- Зростаюче прагнення звітувати про рівень прибутковості за дедалі короткі періоди;
- Відсутність належного стимулювання етичної поведінки керівників;
- Загальне зниження ролі етики в суспільстві;
- Певний тиск на рядових працівників з боку організації з метою пошуку компромісів між їхніми цінностями вищого керівництва;
- Низькі моральні якості членів суспільства.

Розділ 3. Взаємозв'язок професійної етики та ділового етикету

3.1. Моральні аспекти професійності

- ❑ ***Професійна етика*** – це галузь етичного знання, що відображає рівень морального ставлення людини до суспільства та до себе самої в предметних формах: у змісті, засобах, процесі та наслідках діяльності.
- ❑ ***Професійність*** – це здатність людини опанувати навички та уміння певного виду діяльності та розгорнути на їх основі власні творчі здібності. Професійна етика відображає рівень соціалізації особи.
- ❑ ***Професійна етика*** – посередник у стосунках особи і суспільства.

Моральність не формується професією і нею не відзначається.

Серед професій, що безпосередньо і найтісніше пов'язані з моральною відповідальністю особи за наслідки діяльності, є такі: професія **вчителя, лікаря та юриста.**

Розділ 3. Взаємозв'язок професійної етики та ділового етикету

3.2. Юридична етика та діловий етикет

Юридична етика включає ряд видів правничої діяльності, що регулює стосунки особи і суспільства, а саме: етику суддів, слідчих, адвокатів, прокурорів.

В умовах становлення в Україні правової держави, в період, коли дієвість законів малоефективна, коли має місце постійне ігнорування закону з боку владних структур, юридична грамотність громадян стає необхідною для владних структур, юридична грамотність громадян стає необхідністю для створення справді правових стосунків влади і громадян.

Моральними критеріями осягається як зміст законів і права, так і їх дійсне функціонування в інтересах суспільної злагоди та духовного добробуту усіх громадян.

Моральність законів та законодавства по-справжньому виявляє себе, коли поширюється на всіх громадян.

Оптимальною у сфері юриспруденції є взаємодія права і моралі.

Розділ 3. Взаємозв'язок професійної етики та ділового етикету

3.3. Особливості етики бізнесу та ділового етикету

Бізнесова етика – це сфера професійної діяльності, дослідження моральних аспектів якої актуалізувалося на теренах України у зв'язку з переходом на ринкову економіку.

Етика прагматизму – вироблення системи ділових стосунків, що служили б певною гарантією соціальної злагоди.

Бізнесові структури виходять з таких засадничих принципів:

- Етика базується не на почуттях, а на доцільному виборі
- Етика розглядає специфічно людські цілі й взаємозв'язки у їх дотриманні, вона допомагає визначити доречність варіантів людських дій
- Етика передбачає методи оцінювання дій та прийнятих рішень
- Етика має бути залучена до всіх видів діяльності й виступати інструментом досягнення успіху.

ВИСНОВКИ

- ❑ *Етикет являє собою історично сформований і обумовлений факторами соціальної взаємодії універсальний культурний код міжособистісного спілкування й індивідуальної поведінки, який сутністю і функціонально реалізується у сфері моральної діяльності.*
- ❑ *Етикет ідентифікує себе з двох позицій: як доступна спостереженню подійність, що відбиває конкретно-емпіричний стан вдач, і як специфічна система інформації про пристойну поведінку, що трансформується в систему моральних відносин.*
- ❑ *Етикет є надінстинктивним різновидом власне людської активності, що поступально розвивається й ускладнюється фактом моральної культури поведінки спілкування.*
- ❑ *Сучасна етика бізнесу не може бути жодним моралізатором чи проповідництвом.*
- ❑ *Етика бізнесу є до певної міри незалежною дисципліною, що використовує дані емпіричних і теоретичних досліджень практично всіх галузей сучасного бізнесу з метою «розширення свідомості» суб'єктів бізнесу.*

ДЯКУЮ

ЗА

УВАГУ!

