

Спивак, В. А.

Деловая этика : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 522 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

Оглавление

Принятые сокращения.....	10
Предисловие.....	12
Глава 1. Общие вопросы человеческой морали и этики.....	16
1.1. Этика как наука и практика.....	17
1.1.1. Понятие морали и этики.....	17
1.1.2. Подходы к познанию этики. Научный подход.....	22
1.1.3. Структура этики как науки и практики.....	27
1.1.4. Значение этики.....	29
1.1.5. Принципы познания и применения этики.....	32
1.2. Этика как регулятор поведения.....	34
1.2.1. Поведение и его регуляторы в организации.....	34
1.2.2. Функции этики.....	38
1.3. Модели этики и этикета.....	39
1.3.1. Этика и этикет: двухуровневая модель.....	39
1.3.2. Иерархическая модель этики (поуровневая).....	43
1.3.3. Цивилизационные этические системы (по К. Крылову).....	45
1.3.4. Модель этики как элемента культуры.....	52
1.4. Этика и сознание.....	54
1.4.1. Понятие общественного сознания.....	54
1.4.2. Структуризация и формы общественного сознания.....	57
1.5. Этика как система.....	61
1.5.1. Системы и системный подход.....	61
1.5.2. Характеристика этических систем.....	65
1.5.3. Направления оказания влияния на систему и управления ею.....	67
1.5.4. Отношения в системе и системы со средой.....	68
1.5.5. Виды обеспечения деятельности и развития этических систем.....	70
1.5.6. Показатель этичности.....	72
1.6. Деловая этика.....	75
1.6.1. Дело, бизнес, деловая этика.....	75
1.6.2. Предпринимательство и процесс бизнеса.....	77

1.6.3. Понятие и структура деятельности и деловой деятельности, классификатор экономической деятельности в России и типология деловой этики.....	79
<i>Контрольные вопросы.....</i>	<i>82</i>
<i>Задания.....</i>	<i>82</i>
Глава 2. Этическая система бизнес-организации.....	86
2.1. Понятие и определяющие признаки организации.....	86
2.2. Системный подход к этике организации.....	88
2.2.1. Ситуационный подход	93
2.3. Группы интересов.....	94
2.4. Организационная этика и ее значение.....	95
2.5. Модели организаций и специфика их этических систем.....	99
2.5.1. Культурологические модели организаций.....	99
2.5.2. Организационная культура и организационная этика	105
2.5.3. Концепция организационной культуры Э. Шейна.....	108
2.6. Этика и социальная ответственность организации.....	111
2.6.1. Действия организации в ситуации этической дилеммы.....	111
2.6.2. Понятие и аспекты социальной ответственности.....	112
2.7. Управление этикой и социальной ответственностью компании.....	117
2.7.1. Социальное управление этикой (по Дафту и Шейну).....	117
2.7.2. Основы управления социальной ответственностью организации в России.....	122
2.7.3. Внедрение этических принципов и норм в практику организаций (по Р. Ботавиной).....	124
2.8. Этика в содержании основных характеристик организации.....	131
2.8.1. Этическое содержание миссии и видения будущего организации.....	131
2.8.2. Качество трудовой жизни и социальное партнерство.....	134
2.8.3. Социально-психологический климат как ценность.....	138
2.9. Имидж организации.....	140
2.9.1. Понятие и факторы имиджа организации.....	140
2.9.2. Стандарт ISO — объективная характеристика имиджа, качества и надежности организации.....	146
2.9.3. «Фирменный стиль» организации.....	147
2.9.4. Фирменный стиль одежды (дресс-код).....	149
2.9.5. Бюро безупречного бизнеса — фактор высокого имиджа организации в глазах клиентов.....	152
2.9.6. Программа «Инвесторы в людей» — фактор высокого имиджа организации в глазах сотрудников.....	154
2.9.7. Этические кодексы (кодексы поведения).....	156
2.10. Образы организации.....	158
2.10.1. Поведенческий маркетинг и его виды.....	158

2.10.2. Образы организаций (по Г. Моргану).....	160
2.10.3. Психологические типы организаций и типология духовных аспектов корпоративных культур.....	162
2.11. Источники получения информации об этической системе организации.....	165
<i>Контрольные вопросы</i>	168
<i>Задания</i>	169
Глава 3. Этическая система личности.....	173
3.1. Личность и ее этические особенности.....	173
3.1.1. Понятие и общие свойства личности.....	173
3.1.2. Интегрированные свойства личности и их этические аспекты.....	176
3.1.3. Направленность личности и место этики и этикета в ней.....	182
3.1.4. Восприятие.....	184
3.1.5. Целостность личности.....	185
3.2. Системные свойства этики личности.....	188
3.3. Структура и модели сознания.....	193
3.3.1. Многообразие форм индивидуального сознания.....	193
3.3.2. Модель сознания З. Фрейда.....	193
3.3.3. Модель сознания «окна Джогари».....	195
3.3.4. Формы психологической самозащиты личности.....	197
3.3.5. Модель этики в типологии личности Майерс — Бритс.....	199
3.3.6. Модель этических критериев принятия сложных решений.....	203
3.3.7. Модель стадий морального развития (по Л. Колбергу).....	209
3.3.8. Определение уровня зрелости личной системы ценностей (по Л. Колбергу).....	210
3.4. Образы личности и личностные факторы этической системы ...	215
3.4.1. Разработка профиля или портрета делового человека как личности и профессионала.....	215
3.4.2. Интеллект и характер.....	217
3.4.3. Понятие и оценка толерантности.....	223
3.4.4. Методы получения знаний о личности.....	224
3.4.5. Формализованные данные о работнике: личное дело.....	226
3.4.6. Модели профессио- и психографии.....	229
3.4.7. Модель трудового потенциала.....	231
3.4.8. Модель нейролингвистического программирования.....	232
3.4.9. 66-пунктный профиль клиента (по Маккею).....	234
3.4.10. Модель «Профили клиентов».....	237
<i>Контрольные вопросы</i>	240
<i>Задания</i>	240

Глава 4. Этические системы деловых людей.....	252
4.1. Трудовая этика и трудовое поведение.....	252
4.1.1. Нравственность труда.....	252
4.1.2. Модели трудового поведения.....	253
4.1.3. Фрагмент правил внутреннего распорядка компании ЗМ.....	258
4.2. Управленческая этика.....	261
4.2.1. Управление как профессия.....	261
4.2.2. Лидерство и менеджмент.....	265
4.2.3. Значение лидерства.....	268
4.2.4. Понятие власти и ее источники.....	271
4.2.5. Понятие авторитета и влияния.....	274
4.2.6. Целостность личности лидера (по Файолю).....	278
4.2.7. Общие рекомендации по этике отношений между руководителем и подчиненными (по Петрунину и Борисову).....	279
4.3. Модели руководителей.....	282
4.3.1. Понятие и роль идеалов.....	282
4.3.2. Идеальная модель: лидер-служитель.....	284
4.3.3. Идеальная модель: лидер пятого уровня.....	285
4.4. Этика иерархических отношений в трудовых ситуациях.....	287
4.4.1. Найм, наказание, увольнение.....	287
4.4.2. Понятие, формы и эффективность критики.....	292
4.4.3. Этика вынесения порицания подчиненному: поддерживающие коммуникации.....	297
4.4.4. Этические аспекты мотивации к труду.....	299
4.5. Профессиональная этика.....	305
4.5.1. Понятие профессиональной этики (по И. Кону).....	305
4.5.2. Этика консалтинга.....	307
4.5.3. Предпринимательство, его виды и факторы успеха.....	311
4.5.4. Предпринимательская этика.....	315
4.5.5. Нравственные ценности «акул» и «дельфинов» бизнеса.....	317
4.6. Организационные регуляторы деловой этики.....	322
4.7. Национальные особенности этики деловых людей.....	326
4.7.1. Специфика национальных этических систем.....	326
4.7.2. Измерение национальной культуры (по Ф. Тромпенаарсу).....	329
<i>Контрольные вопросы</i>	334
<i>Задания</i>	334
Глава 5. Этика деловых коммуникаций.....	346
5.1. Основы этики деловых коммуникаций.....	347
5.1.1. Понятие деловых коммуникаций.....	347
5.1.2. Сложность деловых коммуникаций.....	348

5.1.3. Принципы эффективных деловых коммуникаций.....	350
5.1.4. Коммуникации и общение.....	352
5.1.5. Каналы коммуникации. Формальные коммуникации.....	354
5.1.6. Неформальные коммуникации.....	357
5.1.7. Принципы процессного подхода к деловым коммуникациям.....	360
5.1.8. Структура коммуникативного процесса.....	361
5.2. Методы налаживания продуктивных коммуникаций.....	366
5.2.1. Как убеждать сотрудников и вербовать единомышленников.....	366
5.2.2. Умение слушать и воспринимать.....	371
5.3. Трудности в коммуникациях: аспекты общения и барьеры непонимания.....	373
5.3.1. Ошибки и искажения восприятия.....	373
5.3.2. «Барьеры непонимания» и их природа.....	377
5.4. Невербальные средства общения.....	387
5.4.1. Влияние на восприятие жестов и пространства общения.....	387
5.4.2. Взаиморасположение и позы собеседников.....	390
5.5. Модель коммуникации личностей на основе модели «окна Джогари».....	392
5.6. Этика общения по модели личности Майерс — Бриггс.....	394
5.7. Этика проведения переговоров.....	396
5.7.1. Основные стратегии проведения переговоров.....	396
5.7.2. Этика проведения переговоров и совещаний (по П. Мицичу).....	399
5.7.3. Этика нейтрализации замечаний оппонента.....	403
5.7.4. Типичные ошибки при ведении переговоров.....	405
5.7.5. Регламент Роберта — правила организации и проведения совещания.....	406
5.7.6. Понятия «спор», «дискуссия», «дебаты».....	407
5.7.7. Этикет проведения прений.....	409
5.7.8. Кодекс кооперативности Г. Грайса — этика поведения при групповом обсуждении.....	410
5.7.9. Коммуникации по телефону.....	413
5.8. Этика деловых коммуникаций посредством письменных документов.....	416
5.8.1. Значение письменных документов.....	416
5.8.2. Этические нормы при составлении текста делового письма.....	420
5.8.3. Этические нормы рассмотрения обращений граждан.....	426
5.8.4. Документы по личному составу.....	427
5.8.5. Этика составления профессионального резюме.....	428

5.8.6. Деловое общение посредством визитной карточки.....	429
5.8.7. Пример делового письма	431
5.8.8. Этика письменного сообщения плохих новостей.....	432
5.8.9. Структура и содержание договора купли-продажи товаров.....	433
5.9. Национальная специфика и ее влияние на деловые коммуникации.....	435
<i>Контрольные вопросы</i>	440
<i>Задания</i>	440

Глава 6. Девиации и конфликты в деловой сфере:

этический аспект	446
6.1. Понятие девиантного поведения в организации	447
6.2. Формы девиантного поведения людей в организациях.....	448
6.2.1. Манипуляции.....	448
6.2.2. Модели манипуляторов и актуализаторов (по Шострому).....	449
6.2.3. Гендерные различия как факторы этического конфликта	452
6.2.4. Дискриминация человека в организации как форма конфликта	457
6.2.5. Мошенничество.....	461
6.2.6. Саботаж.....	464
6.2.7. Коррупция.....	467
6.3. Девиантное групповое поведение.....	469
6.3.1. «Групповое мышление».....	469
6.3.2. Девиации на работе в зависимости от силы регламентации деятельности и вовлеченности в группы.....	472
6.3.3. Мафия и ее этика	480
6.4. Девиации хозяйственных организаций.....	481
6.4.1. Промышленный шпионаж	481
6.4.2. Конкурентная разведка: этика использования методов и средств.....	482
6.4.3. Индивидуалистическая этика транснациональных компаний.....	486
6.5. Управление межличностным конфликтом.....	489
6.6. Приемы управления конфликтом.....	493
<i>Контрольные вопросы</i>	495
<i>Задания</i>	496

Литература..... 499

Приложение 1. Типовой кодекс этики и служебного поведения государственных служащих Российской Федерации и муниципальных служащих.....	501
--	------------

Приложение 2. Стандарт	ВОК-КСО-2007.....509
-------------------------------	-----------------------------

Приложение 3. Этика сетевого общения.....	515
Приложение 4. Список слов делового языка, вызывающих трудности в употреблении.....	518
Приложение 5. Модели и варианты синтаксических конструкций для делового письма.....	520