

**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ И ГУМАНИТАРНЫХ ЗНАНИЙ
ЧОУ ВПО «ИСГЗ»**



0142.02.01

Салахова Л.Р.

ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ

**УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ
для студентов экономического факультета**

3-е издание, стереотипное



УДК 65.0
ББК 65.290-2
С16

*Утверждено решением Учебно-методического совета ИСГЗ
(протокол №1 заседания УМС ИСГЗ от 01.10.2015).*

Рецензенты:

Габутдинова Л.Н. — к.п.н., ведущий советник отдела образования
Республики Татарстан;

Волкова Н.В. — к.соц.н., преподаватель кафедры «Государственное
и муниципальное управление» Института социальных и гуманитарных знаний

Салахова Л.Р.

С16 **Этика и культура управления: Учебное пособие для студентов экономического факультета / Салахова Л.Р. — 3-е изд., стереотип. — Казань: Юниверсум, 2016. — 60с.**
ISBN 978-5-9991-0335-2

Учебно-методический комплекс составлен в соответствии с требованиями Государственного образовательного стандарта высшего профессионального образования по специальности «Государственное и муниципальное управление». Дисциплина входит в блок специальных дисциплин и является обязательной для изучения.

Предназначен для студентов и преподавателей экономических факультетов высших учебных заведений.

УДК 65.0
ББК 65.290-2

© Салахова Л.Р., 2010

© ИСГЗ, 2016

© Оформление. Издательство «Юниверсум», 2016

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
Объем дисциплины	7
Рабочая программа учебной дисциплины	8
Краткий курс лекций	12
Планы семинарских занятий	28
Самостоятельная работа студентов	39
Контроль знаний студентов	41
Литература	44
Приложение	49

ВВЕДЕНИЕ

Учебным планом подготовки студентов по специальности «Государственное и муниципальное управление» предусмотрено изучение дисциплины «Этика и культура управления».

Возрождение института государственной службы России в целом и государственной гражданской службы в частности является актуальной проблемой как теории государственного управления, так и практики. Это обусловлено тем, что государственная служба является важнейшим механизмом государственного управления, и сопряжено с решением многих организационных, правовых и экономических проблем.

В той или иной степени логика их решения известна и имеет сходные черты во многих странах. В то же время есть то, что привносит в функционирование этого социально-правового института свои особенности. Это, прежде всего, специфика духовно-нравственного содержания сознания населения, культура взаимоотношений общества, государства и личности. Именно она во многом определяет сущность, конкретные направления, формы воплощения и, в конечном счете, эффективность социальных реформ. Поэтому без учета, без знания основ российской ментальности вряд ли можно продуктивно работать над возрождением российской государственной службы, разбираться в ее сложных общественных и духовных процессах.

Объективной закономерностью является тот факт что, для того чтобы быть действенной, государственная служба должна основываться на прочном духовно-нравственном фундаменте. Это обусловлено самой ее природой. Цели государственной службы, ее ведущие принципы, нормы, профессиональные требования к ее кадрам — все содержит нравственный аспект, в решающей степени определяющий ее направленность и основные доминанты. Моральная атмосфера в органах власти, нечистоплотность чиновника может серьезно дискредитировать любые благие намерения властей. В общественном мнении авторитет государственных и муниципальных служащих справедливо связывают с их порядочностью, справедливостью.

Отсутствие необходимых нравственных принципов, качеств у госслужащего, невыполнение им этических предписаний, сформулированных в этическом кодексе, означает его низкий профессиональный уровень или вообще непригодность данного человека к государственной или муниципальной службе.

Следует отметить, что западный деловой мир, в том числе и в рамках государственных структур, все активнее обращается к этическим аспектам деятельности организации. Существует даже особое направление государственного управления — управление административной этикой. В ходе реформ государственной службы в США, а затем и в других странах, были созданы стандарты поведения госслужащих, упрощен доступ к информации, хранящейся в государственных органах, были частично раскрыты сведения о доходах госслужащих. В Германии важным институтом гражданского контроля в сфере государственной службы является система специальных административных судов,

в которых граждане могут обжаловать нарушения публичной власти их прав и законных интересов. При этом права, место, полномочия общественных форм контроля за соблюдением чиновниками этических норм, законодательно закреплены.

Во многих странах создаются специальные административные и информационно-аналитические структуры по проблемам профессиональной и административной этики. Повсеместным и распространенным явлением стало создание корпоративных и административных этических кодексов. Можно с уверенностью предположить, что значимость указанных факторов в деятельности государственных структур будет, безусловно, возрастать. Современный кадровый менеджмент немыслим без овладения основами профессиональной этики, этических принципов и норм делового общения и делового этикета, умения разрешать возникающие моральные дилеммы в ситуациях морального выбора.

Трансформация Российского государства, его развитие обуславливают дальнейшее возрастание значимости административной этики, диктуют необходимость культивирования осознанного и устойчивого следования государственных (муниципальных) служащих высоким моральным принципам и традициям, усиление роли нравственных аспектов поведения в процессе реализации целей и функций государственного (муниципального) управления.

Основной целью курса «Этика и культура управления» является повышение теоретической и практической компетентности студентов в формировании современных знаний в области этической теории и теории культуры управления, соблюдении норм административной этики.

Задачи курса состоят в том, чтобы на основе комплексного подхода при анализе изменений, происходящих в сфере управления человеческими ресурсами, дать студентам системное научно-практическое представление о культуре и этике управления, для чего потребуется:

- раскрыть природу, сущность и основные принципы этики и культуры управления и деловых отношений;
- усвоить роли этических и культурных регуляторов в профессиональной деятельности;
- разобраться в профессиональной и административной этике, в организационной культуре государственных служащих;
- проанализировать виды, формы, этические принципы делового общения, способы решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.

Изучив курс, студенты должны знать:

- сущность, основные принципы и понятия административной этики;
- особенности и историю формирования правил и норм делового этикета в разных странах; сущность и принципы современного делового этикета;
- этнокультурные особенности делового этикета на государственной и муниципальной службе;
- этические основы психологии делового общения, в том числе этикет телефонных разговоров, деловых переговоров и встреч, публичных мероприятий, взаимоотношений в схеме «руководитель - подчиненный», высказывания и принятия критики и т. д.

Студенты должны уметь:

- ориентироваться в существующих моральных проблемах, возникающих в практике управленческой и административной деятельности;
- противостоять различным служебным аномалиям, таким как карьеризм, взяточничество, бюрократизм и т.д.;
- разбираться в сложных моральных дилеммах в ситуации морального выбора;
- находить эффективные нравственно выверенные решения, опираясь на нормы и принципы профессионального долга.

ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы	Объем часов по видам обучения	
	Очная	Заочная
№ семестров	9	11
Всего часов	80	80
Лекции	20	16
Практические занятия	14	-
Самостоятельная работа	46	64
Итоговая аттестация	зачет	зачет

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Тема 1. Введение в курс «Этика и культура управления»

Актуальность, цели, задачи, объект, предмет изучения дисциплины. Взаимосвязь курса «Этика и культура управления» с другими дисциплинами. История происхождения и этимология слова «культура». Виды и формы культуры. Эволюция современных представлений о культуре. Деловая культура как система. Этимология и история терминов: этика, мораль, нравственность. Особенности и парадоксы морали. История развития управленческой культуры. Основные достижения управленческой мысли и практики. Анализ существующих управленческих теорий.

Тема 2. История этических учений

Творческое наследие великих мыслителей: Конфуций, Сократ, Аристотель, Эпикур, Толстой Л.Н., Альберт Швейцер, христианские, иудейские, мусульманские и буддийские религиозные учения, их влияние на выбор моделей управления. Сравнительный анализ этнокультурных особенностей делового этикета, в том числе в государственной и муниципальной службе, в России и зарубежных странах.

Тема 3. Взаимосвязь и взаимовлияние культуры, управления, этики и власти. Этика менеджмента

Культура управления как элемент общей культуры, составная часть общечеловеческой культуры. Профессионализм и компетентность — важнейшие атрибуты управленческой культуры.

Характеристика власти и ее основные функции. Концепции власти. Использование ресурсов власти, её этапы: господство, руководство, управление, контроль. Этика власти. Глубинные связи между культурой, управлением и властью. Культура делегирования властных полномочий. Партийная культура.

Критерии принятия этически сложных решений. Подходы к определению систем ценностей при принятии решений. Факторы, определяющие этический выбор. Управление этикой.

Понятие управленческого общения. основополагающие принципы управленческого общения: обоюдное взаимопонимание руководителей и подчиненных; принятие распоряжений, проявляющееся в согласии их выполнить; налаженность взаимоотношений.

Общечеловеческие этические принципы общения: альтруизм, толерантность, равенство-неравенство, свобода-несвобода, обязательность договора, человеческая ценность, отождествление себя с другим. Способы искусственного повышения статуса.

Тема 4. Профессиональная этика, ее основные разновидности.

Этические аспекты государственной службы

Понятие профессиональной этики. Происхождение и сущность профессиональной морали. Виды профессиональной этики. Классификация этических кодексов. Административная этика как вид профессиональной этики. Обоснование необходимости административной этики. Предмет и задачи административной этики. Понятия административной этики: гражданственность, профессиональный долг, патриотизм, достоинство, справедливость, профессиональная честь. Нравственный имидж госслужащего. Принципы административной этики: лояльность, законность, добровольное и сознательное ограничение своих гражданских прав и свобод, добросовестное и ответственное исполнение служебных обязанностей, гуманизм и др. Речевая этика служебного общения.

Особенности государственной службы как социально-нравственного института. Конфликт интересов в сфере государственной службы. Карьера и карьеризм: нравственные ориентиры. Моральный конфликт на государственной службе.

Тема 5. Этический кодекс государственного служащего: понятие, структура, функции

Этический кодекс как система нравственных стандартов особой социально-профессиональной группы государственных служащих. Структура этического кодекса и его роль в регуляции служебного поведения. Модельный кодекс поведения государственных служащих как инструмент проведения этических реформ государственной службы. Американская, европейская модель кодексов поведения госслужащих. Проблема принятия этического кодекса поведения госслужащего в России. Механизмы контроля за соблюдением этического кодекса.

Тема 6. Этика и психология делового общения.

Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

Понятие коммуникативной культуры. Факторы, определяющие уровень развития коммуникативной культуры: нравственные качества личности, нравственные требования к общению, нравственная социализация личности.

Виды и формы делового общения. Формальное (условное) и неформальное (светское, быденное, бытовое) общение: общие черты и отличия. Виды делового общения: прямое (непосредственный контакт) и косвенное (через пространственно-временную дистанцию) общение, их основные особенности.

Этические нормы и правила в невербальном и вербальном деловом общении. Особенности и значение невербального канала общения. Визуальные, акустические, тактильные средства общения. Особенности рукопожатия.

Выбор дистанции в деловом общении. Взаимное пространственное расположение в процессе общения.

Визуальный контакт. Значение визуального контакта.

Формы делового общения: деловая беседа, деловые переговоры, деловые совещания, публичные выступления. Методы влияния на партнеров в процессе

делового общения: убеждение (посредством информирования, разъяснения, доказательства, опровержения, высказывания), внушение (посредством веры, силы примера, гипнотического воздействия); принуждение; поощрение, критика; наказание. Стили делового общения: ритуальное общение, манипулятивное общение, гуманистическое общение.

Этические нормы и специфика телефонного разговора: общие правила, структура. «Телефонная улыбка». Основные правила действия на этапе, предшествующем телефонной беседе. Основные этические нормы поведения, связанные с необходимостью эффективно принять и передать информацию в процессе телефонного разговора. Речевые клише в телефонном общении и фразы, которых необходимо избегать. Завершение нежелательного звонка.

Исторические виды этикета — дипломатический, придворный, дворянский, воинский, повседневный, деловой, служебный. Основные функции этикета на государственной и муниципальной службе. Принципы служебного этикета. Особенности представлений, приветствий, обращений в служебном этикете.

Тема 7. Этические принципы делового поведения и деловых отношений

Усиление внимания к вопросам этики деловых отношений. Основные принципы этики деловых отношений как обобщенное выражение нравственных требований, выработанных в моральном сознании общества. Принципы делового поведения Л. Хосмера. Сравнительный анализ Западной и Восточной деловых культур. Главные принципы международного бизнеса: ответственность, этика бизнеса, уважение правовых норм, забота об окружающей среде, отказ от противозаконных действий. Декларация КО — «Принципы бизнеса». «12 принципов ведения дела в России»: принципы личности, профессионала, гражданина России, гражданина Земли.

Тема 8. Этика деятельности руководителя

Нормы и правила профессиональной этики руководителя: демократизм, доступность, внимательность, умение создать товарищескую атмосферу доверия, вежливость, корректность и др. Основные профессиональные роли и функции руководителя: организатор, мотиватор, консультант, компетентный специалист, психолог. Умение разбираться в людях, знать закономерности межличностных отношений, владеть навыками делового общения. Этика взаимоотношения с «трудным руководителем».

Тема 9. Организационная культура и ее роль в управлении

Организационная культура и ее роль в управлении. Понятие, структура и роль организационной культуры в повышении эффективности управленческой деятельности. Организационная культура и организационный климат, их влияние на деятельность организации. Типология организационных культур. Формирование и изменение организационной культуры. Организационная культура в системе государственной службы.

**Тема 10. Нравственно-психологические аспекты культуры
государственного и муниципального служащего.**

**Характеристика основных элементов культуры государственного
и муниципального служащего**

Социально-психологические и педагогические основы культуры управления. Нормативы управленческого поведения и этнокультурные аспекты делового этикета на государственной и муниципальной службе. Авторитет руководителя на государственной и муниципальной службе.

Профессиональная компетентность государственных и муниципальных служащих. Коммуникативно-информационная культура на государственной и муниципальной службе. Роль правовой культуры в государственном и муниципальном управлении.

КРАТКИЙ КУРС ЛЕКЦИЙ

Тема 1. Введение в курс «Этика и культура управления»

Культура является неотъемлемой формой существования человека, имманентным свойством человеческого бытия. Как предмет изучения культура интересна ряду социальных и гуманитарных наук: культурологии, социальной философии, культурной антропологии, структурной антропологии, этнографии и др. В той или иной степени культурные феномены изучаются искусствоведением, эстетикой, этикой, аксиологией, даже политологией и религиоведением.

Понятие культуры чрезвычайно сложно и многообразно. А. Кребер и К. Клакхон подсчитали, что с 1871 по 1919 годы было сформулировано семь дефиниций, определяющих культуру, а с 1920 по 1950 годы таких определений стало уже 157. Следует обратить внимание, что, как отмечается в современных обзорах истории понятия «культура», в России еще в 1853 г. слово «культура» было причислено к ошибочно употребляемым, ненужным. Однако к концу прошлого века В. Даль включает его в свой знаменитый словарь. Он дает культуре следующее определение: «обработка и уход, возделывание, возделка; образование, умственное и нравственное; говорят даже культивировать вместо обрабатывать, возделывать, образовывать». Л.Е. Кертман, анализирувавший в конце XX века только отечественную литературу, нашел уже свыше 400 определений понятия «культура». Все это свидетельствует, сколь интересно изучение культуры, сколь многозначен этот феномен, сколь глобально его влияние на современное общество. Слово «культура» (от лат. *cultura*) буквально означает воспитание, образование, развитие.

Первоначально под культурой понимались все изменения в природном объекте, происходящие под воздействием человека, в отличие от тех изменений, которые вызваны естественными причинами. В дальнейшем слово «культура» получило обобщенное значение, и им стали называть все созданное человеком, весь созданный человеком мир. Таким образом, культура включает в себя результаты как материального, так и духовного производства. Результаты материального производства называют материальной культурой. К ней относят продукты ремесел и производства, орудия труда, инструменты, сооружения, здания, технику и т.п. К результатам духовного производства относят представления, ценности, знания, идеологию, язык. И называют это нематериальной или духовной культурой.

Развитие культуры зависит от способности к научению и передаче знаний следующим поколениям, поскольку генетически культура не передается. Процесс передачи и усвоения ребенком ценностей, верований, норм, правил, идеалов предыдущего поколения называется социализацией. Если бы процесс социализации прекратился в массовом масштабе, это привело бы к гибели культуры.

Социальная природа культуры выражается в отношениях, направленных на создание, усвоение, сохранение и распространение вещей, идей, ценностных

представлений, обеспечивающих взаимопонимание людей в различных социальных ситуациях.

В широком смысле термин «управленческая культура» употребляется для характеристики организационно-технических условий и традиций управления, профессионального и нравственного развития руководителя. В узком значении культура управленческого труда может трактоваться как служебная этика руководителя.

Осмысливая изложенное, управленческую культуру можно представить как совокупность типических для менеджера ценностей, норм, точек зрения и идей, которые сознательно формируют образец его поведения.

Новые условия хозяйствования, повышение образовательного уровня и зрелости менеджеров дали мощный толчок развитию управленческой культуры. Управленческие службы не только коренным образом изменили отношение к управленческой культуре, но и заняли активную позицию в формировании, изменении и использовании ее как фактора повышения конкурентоспособности, эффективности производства и управления организацией.

Специфика культуры управленческого труда состоит в том, что в ее основе лежат определенные нормы, которые должны строго соблюдаться менеджером. Наиболее важные из них:

1) юридические нормы управленческого труда, которые отражены в государственно-правовых нормативных актах. Культура менеджера в этом смысле состоит в знании и выполнении юридических норм;

2) моральные нормы — регулируют поведение руководителя в области нравственности и морали;

3) организационные нормы — устанавливают структуру организации, состав и порядок деятельности функциональных подразделений и их руководителей; правила внутреннего распорядка и другие нормы организационного плана, принятые в организации;

4) экономические нормы — регулируют экономическую деятельность организации.

Имеются и другие виды норм (технические, эстетические и т.п.), которые определенным образом формируют управленческую культуру. В конечном итоге образуется совокупность элементов, аттестующая деятельность менеджера в рамках культуры управленческого труда.

Как форма общественного сознания мораль включает в себя понимание личностью (или какой-либо человеческой общностью) добра и зла, долга и совести, целей жизни и т.д. Как вид общественных отношений мораль представляет собой объективно существующие в обществе связи, основанные на определенных нравственных (моральных) принципах, нормах: общественное мнение, традиции, нравы, привычки и т.д.

Из всего многообразия нравственных качеств особую важность для государственного служащего представляют те, в которых в наибольшей степени выражена сущность общественно значимых ценностных ориентаций. Это такие качества, как гражданственность, патриотизм, профессиональный долг, коллективизм, достоинство, принципиальность, бескорыстие, справедливость и др.

Этику же с определенной долей условности можно определить как философскую науку, основным предметом изучения которой является мораль (нравственность). Именно в этике и сформулировано общее определение феномена морали, дано обоснование ее категорий, описаны ее нормы. Однако существует главное отличие между этикой и моралью: этике обучают, а мораль воспитывают.

Тема 2. История этических учений

О возникновении этики, как системы нравственных норм, нельзя говорить в том же смысле, в каком говорят о возникновении наук или философии вообще. Этика не создается путём теоретического интереса к той или иной области действительности, как большинство наук — она обуславливается самим фактом общественной жизни. Мораль не возникает в человеческом обществе в определённый момент времени, но присуща ему, в той или иной форме, на всех стадиях его развития. Везде и во все времена воля человека, живущего в обществе себе подобных, связывалась нравственными нормами самого разнообразного содержания, имеющими вид обычаев, религиозных или государственных установлений. В этом смысле мораль предшествует познанию и часто является даже могущественным стимулом его развития: по преимуществу в области морали зарождается философская мысль. Моральное, сознаваемое сначала как безотчётно-должное, требует с течением времени своего обоснования, как необходимого для достижения открывающихся разуму целей. При этом моральная телеология неизбежно приводит к философской онтологии: «должное» выясняется при помощи философского познания «сущего». Несмотря на этот приоритет морали в развитии общественного и индивидуального человеческого сознания, первые исторически известные попытки научной этики возникают сравнительно поздно, уже на почве вполне ясно обозначившейся философской космологии. Если мораль, как житейскую мудрость общественных законодателей, следует признать существовавшей в самой глубокой древности, то мораль, как философскую теорию, можно констатировать только после Сократа.

Термин «этика» впервые употреблён Аристотелем как обозначение особой области исследования «практической» философии, ибо она пытается ответить на вопрос: что мы должны делать? Основной целью этики Аристотель называл счастье — деятельность души в полноте добродетели, то есть самореализацию. Самореализация человека — это разумные поступки, которые избегают крайностей и держатся золотой середины. Поэтому основная добродетель — это умеренность и благоразумие.

Примечательно, что так называемое «золотое правило этики» — «не делай другим того, чего не желаешь себе», сформулировано Конфуцием не только вне греческой философской традиции, но и до рождения Аристотеля.

В процессе развития этических теорий философы встретились со значительными трудностями в унификации терминологии, так как в разных теориях объявлялись базовыми разные понятия, часто неопределённые, субъективные или противоречивые (добро и зло, смысл жизни и т.д.).

Более того, в силу того факта, что этика рассматривает индивидуальную мораль, относящуюся к защищённым подсознательным механизмам, глубокий анализ затрудняется срабатыванием психологической защиты, блокирующей критический анализ подсознательных установок.

Особенности религиозных этических систем состоят в том, что в религиях, содержащих персонифицированного бога, бог является объектом морали, и базовыми становятся нормы, императивно объявленные религией как божественные. Этика общественных отношений как система моральных обязательств по отношению к обществу дополняется (или подменяется) божественной этикой — системой моральных обязательств по отношению к богу, вплоть до того, что может вступать в конфликт (иногда социальный или даже массовый) с общественной моралью.

Следует иметь в виду, что исследования этики проводятся, главным образом, умозрительно, исследователем на собственном примере, и потому часто изобилуют генерализацией личных принципов и ограничений на этику в целом.

Периодизация истории этических учений:

1. Этические учения Древнего Востока, Древней Индии, Древнего Китая (Будда, Конфуций, Лао-Цзы).

2. Этика Античности (Сократ, Платон, Аристотель, Эпикур, Сенека, Эпиктет, Марк Аврелий).

3. Этическое сознание эпохи Средневековья (А. Блаженного, Фомы Аквинского).

4. Этическая мысль Нового времени (Гоббс, Б. Спиноза, М. Монтень, П. Гольбах, К. А. Гельвеций, И. Кант, Гегель, Л. Фейербах).

5. Этические искания русской философии (Достоевский, Толстой и др.).

6. Этика в XX веке (Ницше, Шопенгауэр, марксизм, ленинизм).

Тема 3. Взаимосвязь и взаимовлияние культуры, управления, этики и власти . Этика менеджмента

Этика власти (англ. *ethics of power*) — 1) соблюдение властью норм морали и нравственности; 2) система представлений, знаний на стыке этики и кратологии, которая может рассматриваться как одна из наук о власти.

Этика власти занимается исследованием места морали в системе властных отношений, в деятельности правителей и органов власти, теоретически обосновывает необходимость и важность нравственного поведения властей, дополняющего и развивающего их приверженность нормам права, вырабатывает соответствующие рекомендации для властной практики.

Как показывает исторический опыт, этика в поведении и действиях властей всегда оставалась узким местом, страдала изъянами. Их преодолению должно послужить формирование демократического, правового государства XXI века. В этом смысле у понятия «этика» большое будущее.

Этика власти призвана занять свое собственное особое место как область знаний, характеризующих установки, позиции и поведение властей (и лиц,

и органов), согласуемые с этическими принципами, нормами морали, которые в цивилизованном обществе все чаще определяют оценки, решения и поступки самих субъектов власти.

По результатам исследования, проведенного ВЦИОМ в 2008 году, граждане Российской Федерации считают, что этичной является власть, которая заботится о народе (более 80% опрошенных). Здесь — первая развилка в представлении разных групп в обществе о том, какая забота нужна людям. Ответ на этот вопрос — основа для этической оценки власти. Одним нужна забота тотальная, патерналистская, персонифицированная. Другим — в объеме «ночного сторожа» — защитай и не мешай.

Тема 4. Профессиональная этика, ее основные разновидности. Этические аспекты государственной службы

Профессиональная этика представляет собой систему моральных принципов, норм и правил поведения специалиста с учетом особенностей его профессиональной деятельности и конкретной ситуации. Профессиональная этика должна быть неотъемлемой составной частью подготовки каждого специалиста.

Содержание любой профессиональной этики складывается из общего и частного. Общие принципы профессиональной этики, базирующиеся на общечеловеческих нормах морали, предполагают: а) профессиональную солидарность (иногда перерождающуюся в корпоративность); б) особое понимание долга и чести; в) особую форму ответственности, обусловленную предметом и родом деятельности. Частные принципы вытекают из конкретных условий, содержания и специфики той или иной профессии и выражаются, в основном, в моральных кодексах — требованиях по отношению к специалистам.

Профессиональные этики, как правило, касаются лишь тех видов профессиональной деятельности, в которых наличествует разного рода зависимость людей от действий профессионала, т.е. последствия или процессы этих действий оказывают особое влияние на жизнь и судьбы других людей или человечества. В связи с этим выделяются традиционные виды профессиональной этики, такие, как педагогическая, медицинская, юридическая, этика ученого, и сравнительно новые, появление или актуализация которых связаны с возрастанием роли «человеческого фактора» в данном виде деятельности (инженерная этика) или усилением его влияния в обществе (журналистская этика, биоэтика).

Профессионализм и отношение к труду являются важными качественными характеристиками морального облика личности. Они имеют первостепенное значение в личностной оценке индивида, но на различных этапах исторического развития их содержание и оценка существенно различались. В классово-дифференцированном обществе они определяются социальным неравенством видов труда, противоположностью умственного и физического труда, наличием привилегированных и непривилегированных профессий, зависят от степени классового самосознания профессиональных групп, источников их пополнения, уровня общей культуры индивида и т.д.

Профессиональная этика не является следствием неравенства в степени моральности различных профессиональных групп. Но к некоторым видам профессиональной деятельности общество предъявляет повышенные моральные требования. Есть такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда основывается на высокой согласованности действий его участников, обостряя потребность в солидарном поведении. Уделяется особое внимание моральным качествам работников тех профессий, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей, значительными материальными ценностями, некоторых профессий из сфер услуг, транспорта, управления, здравоохранения, воспитания и т.д. Здесь речь идет не о фактическом уровне моральности, а о долженствовании, которое, оставшись нереализованным, может каким-либо образом воспрепятствовать исполнению профессиональных функций.

Профессия — определенный вид трудовой деятельности, требующий необходимых знаний и навыков, приобретаемых в результате обучения и длительной трудовой практики.

Профессиональные виды этики — это те специфические особенности профессиональной деятельности, которые направлены непосредственно на человека в тех или иных условиях его жизни и деятельности в обществе.

Профессиональные моральные нормы — это руководящие начала, правила, образцы, эталоны, порядок внутренней саморегуляции личности на основе этико-гуманистических идеалов. Появление профессиональной этики во времени предшествовало созданию научных этических теорий о ней. Повседневный опыт, необходимость в регулировании взаимоотношений людей той или иной профессии приводили к осознанию и оформлению определенных требований профессиональной этики. Активную роль в становлении и усвоении норм профессиональной этики играет общественное мнение.

Профессиональная этика, возникнув первоначально как проявление повседневного, обыденного морального сознания, в дальнейшем уже развивалась на основе обобщенной практики поведения представителей каждой профессиональной группы. Эти обобщения суммировались как в писаных и неписаных кодексах поведения различных профессиональных групп, так и в форме теоретических выводов, что свидетельствовало о переходе от обыденного к теоретическому сознанию в сфере профессиональной морали.

Основными видами профессиональной этики являются врачебная этика, педагогическая этика, этика ученого, этика права, предпринимателя (бизнесмена), инженера и т.д. Каждый вид профессиональной этики определяется своеобразием профессиональной деятельности, имеет свои специфические аспекты в реализации норм и принципов морали и в совокупности составляет профессиональный кодекс морали.

Профессиональная этика оценивается сегодня государственными служащими весьма неоднозначно. С одной стороны, она признается одним из важных условий при продвижении по службе, а с другой стороны, сами государственные служащие говорят о распространенности нарушений норм профессиональной этики и служебного поведения. Роль норм служебного поведения возрастает

в зависимости от увеличения стажа работы служащих в органах государственной власти, уровня образования.

Наиболее значимыми качествами административной этики являются такие качества, как дисциплинированность, честность, способность брать ответственность на себя, доброжелательность.

Принципиальных отличий в распределении ответов не наблюдается. Но более детальный анализ процентных значений и ранжирования качеств профессиональной этики выявляет латентные проблемы, которые имеют негативные последствия.

1. Проблема дисциплинированности выражается в большей важности этого качества для государственных служащих.

Обновленные технологии власти, появившиеся в последнее время, устанавливают прямую связь между дисциплиной и общественной полезностью или практичностью. Дисциплина поддерживается исключительно посредством манипуляций со временем и пространством. В ситуации с государственной службой это выражается в корпоративности отношений, некой обособленности и относительной закрытости для вмешательства «снизу» (что не отрицает общепризнанность государственной службы как открытой системы). Обособленность и корпоративность государственной службы представляет собой фундамент дисциплинарной власти, хотя сама по себе она не является достаточным основанием для формирования всеобъемлющей системы управления действиями и поведением служащих.

Значение дисциплины обусловлено уже самой организацией пространства государственной службы, т.е. его иерархичностью и делением на строго соподчиненные уровни. Дисциплина основывается на строгом количественном учете, позволяет в иерархически организованном пространстве государственной службы в любое время детально контролировать (в форме дифференциации, поощрения, наказания, увольнения) служащих и управлять ими. Отсюда приоритетность дисциплины в ответах респондентов.

2. Коммуникабельность признается также значимым качеством. Это выражено частой необходимостью работы с людьми управленца, от которой зависит во многом успех и эффективность выполнения функциональных обязанностей руководителя и работника исполнительной власти.

3. Проблема ответственности. Значительная часть государственных служащих считают, что наиболее важным качеством для выполнения служебных обязанностей является способность брать ответственность на себя. Государственные служащие осознают необходимость ответственности.

Распределение оценок в зависимости от стажа работы в органах государственной власти показывает прямую зависимость роста значения способности брать ответственность от увеличения стажа работы.

Наиболее опытные работники, осознавая это, считают ответственность важнейшим качеством для службы в органах власти. В то же время некоторые не считают данное качество приоритетным. Отсюда возникает противоречие в подходах к проблемам формирования профессиональной этики. С точки зрения

государственных служащих она должна базироваться на дисциплинированности, а с точки зрения работников аппаратов органов власти — на ответственности.

4. Проблема честности и принципиальности. Значительная часть госслужащих отмечают необходимость честности для работы в органах государственной власти и ставят ее на четвертое место. Интересно, что понятия честности и принципиальности в сознании служащих способны компенсировать друг друга. Чем выше оценки честности, тем ниже значения принципиальности, и наоборот, как только возрастает значение принципиальности, снижается значение честности.

Неприоритетность честности и принципиальности на фоне снижения значимости служебного бескорыстия среди всей выборки респондентов является опасной тенденцией. Учитывая, что сегодня государственные служащие недовлетворены существенными аспектами своей деятельности (заработная плата, социальные гарантии и др.), указанная проблема является одним из источников развития конфликтов интересов на государственной службе.

Тема 5. Этический кодекс государственного служащего: понятие, структура, функции

Этическое поведение государственных служащих и степень их добросовестности по отношению к своим обязанностям является одним из важных индикаторов состояния общества в целом, уровня его коррумпированности, ситуации с инвестиционным климатом и т.д.

Этические нормы поведения для государственных чиновников могут значительно различаться в зависимости от традиций и особенностей той или иной страны. Так, если подарок, сделанный представителю государственной власти в большинстве индустриально развитых стран, может повлечь за собой административную, общественную, а во многих случаях и уголовную ответственность, то, к примеру, во многих ближневосточных странах данного рода событие может рассматриваться как вполне обычное явление.

Поэтому во многих развитых странах приняты кодексы этического поведения для государственных служащих, его целью является установление единых для всех чиновников правил служебного поведения. Эти правила должны сделать поведение чиновников «более ответственным, менее коррумпированным, более прозрачным, подконтрольным и подотчетным гражданам». Кодексы поведения государственных служащих уже давно считаются важным средством борьбы с коррумпированностью и закрытостью государственного управления. В России же законодательство, регулирующее этические аспекты поведения чиновников, фактически отсутствует.

В России 17 мая 2002 году была попытка принять Государственной Думой проект закона «Кодекс поведения государственных служащих Российской Федерации», который прошел первое чтение, однако в ходе обсуждения проект «Кодекса поведения...» подвергался серьезной и часто справедливой критике. Среди недостатков, в частности, отмечались отсутствие эффективных процедур

контроля за исполнением его положений, использование терминологии, отсутствующей в российском законодательстве, несоответствие некоторых положений российским культурным традициям.

Российский вариант кодекса поведения государственных служащих был подготовлен на основе рекомендаций Комитета министров Совета Европы. Авторы считали, что предлагаемые нововведения позволят России приблизиться к европейским стандартам в борьбе с коррупцией.

Круг вопросов, регулируемых кодексами поведения государственных служащих: наиболее значительное внимание уделяется потенциальным конфликтам интересов в деятельности чиновника, т.е. ситуациям, в которых личный интерес государственного служащего либо зависимость от других граждан или организаций могут воспрепятствовать ему должным образом исполнять свои обязанности. К подобным ситуациям относятся, например, получение государственным служащими подарков, участие чиновников в капитале коммерческих организаций и т.п. Важным предметом регулирования также являются служебные привилегии чиновников, порядок обращения со служебной информацией. Большое значение придается поддержанию на государственной службе общепринятых норм общения.

Содержание этических стандартов поведения чиновников в большинстве стран Европы в значительной степени схоже, существуют лишь небольшие различия, обусловленные культурной спецификой конкретной страны. Подобное сходство позволило Комитету министров Совета Европы подготовить в 2000 г. рекомендации, содержащие Модельный кодекс поведения государственных служащих. Эти рекомендации были призваны помочь будущим разработчикам аналогичных кодексов определить общий круг этических проблем государственной службы и базовые подходы к их решению.

Российские законодатели слепо скопировали Модельный кодекс, что имело как позитивные, так и негативные последствия (См. Приложение 1).

Тема 6. Этика и психология делового общения.

Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

Специфика такого рода профессиональной деятельности, как государственная служба, особенности социально-правового статуса государственного служащего и вытекающих из него соответствующих служебных ситуаций, позволяют говорить об этикете государственных служащих как о совокупности специфических правил, регламентирующих внешние проявления взаимоотношений между людьми в процессе их профессиональной деятельности во всём многообразии форм служебного общения.

На государственной службе, где отношения строятся на основе субординации, каждый вид общения (подчинённого и начальника, коллег, чиновника и посетителя) обладает достаточной спецификой и подчинён своим, выработанным практикой правилам этикета, ориентированного на честь и достоинство как высшую ценность.

Этикет на государственной службе выполняет различные функции. Выделяют информационную функцию, функцию стандартизации моделей индивидуального и группового поведения, функцию социального контроля и социального влияния, функцию создания психологического комфорта. Нормы этикета информируют о том, как следует вести себя государственному служащему в той или иной конкретной служебной ситуации и какого поведения следует ожидать от коллег, от начальника или от подчинённых. Стандартизируя поведение каждого члена коллектива, этикет помогает им, не задумываясь, порой почти бессознательно, выбирать линию поведения в соответствии с реальной обстановкой и ожиданиями окружающих, не рискуя попасть в неловкое или затруднительное положение или вызвать осложнения в отношениях с другими. Следование принятым правилам поведения у каждой из сторон общения укрепляет уверенность в правильности своих действий, рождает самоуважение, создаёт чувство психологического комфорта.

Тема 7. Этические принципы делового поведения и деловых отношений

В мире, переживающем глубокие преобразования, востребованы глубоко продуманные решения, учитывающие интересы мирового сообщества. «Круглый стол» Ко (CAUX Round Table) ведущих бизнесменов Европы, Японии и США поставил перед собой задачу повышения роли бизнеса и промышленности как движущей силы прогрессивных глобальных перемен. В концентрированном виде принципы Международного бизнеса заложены в «Декларации Ко»:

Принцип 1. Ответственность бизнеса: от акционеров — к владельцам своей доли в бизнесе.

Принцип 2. Экономическое и социальное влияние бизнеса: к прогрессу, справедливости и мировому сообществу.

Принцип 3. Этика бизнеса: от буквы закона — к духу доверия.

Принцип 4. Уважение правовых норм.

Принцип 5. Поддержка многосторонних торговых отношений.

Принцип 6. Бережное отношение к окружающей среде.

Принцип 7. Избегать противозаконных действий.

Тема 8. Этика деятельности руководителя

Управленческая культура государственного и муниципального служащего неотделима от глубинного понимания того, как индивидуальные социально-психологические качества сказываются на внутриорганизационной жизни отдельных служб, ведомств и т.д. Это отражается, прежде всего, на стиле руководства, на стиле конфликтного поведения и способах выхода из конфликта. Именно благодаря личностным качествам руководителя, а порой и его подчиненных, директивный (или авторитарный) стиль руководства может приобретать

черты абсолютистско-диктаторского, когда сотрудники безоговорочно и неукоснительно следуют руководящим распоряжениям, указаниям, предписаниям. Тот же директивный стиль может преобразоваться в автократический.

При нем действует четко отлаженная (зачастую, бюрократизированная) система служебной субординации, чем и держится формальный авторитет руководителя. Не исключены и другие варианты в виде патриархального стиля управления, когда руководитель берет на себя «отеческое» попечительство над подчиненными, а также полную ответственность за их действия. Возможен стиль, при котором высокий авторитет руководителя, основанный на его выдающихся личных качествах, обеспечивает ему благорасположение и подчинение сотрудников.

При коллегиальном стиле возможна такая его разновидность, как «коммуникативный стиль». Следуя ему, руководитель консультируется с сотрудниками в процессе выработки решения, опирается на их предложения относительно оптимального варианта управленческого действия. Допустим и «стиль управления с совместным решением», при котором руководитель ограничивается постановкой проблемы. Отдавая ее решение на усмотрение сотрудников, он оставляет все же за собой право вето на их действия.

Понятно, что выбор того или личного стиля управления на государственной и муниципальной службе зависит не только от личностных свойств и качеств руководителя, но и от качеств его сотрудников, от того, какого психологического типа подчинения они придерживаются.

Руководитель в процессе своей деятельности проходит несколько стадий поведения: от самой жёсткой, категоричной, где надо проявлять жёсткость и нежелание идти на компромисс, до самой мягкой, лояльной, где руководитель становится равным собеседником без признаков доминирования. Но следует различать ситуации, где и как надо себя вести. В следующей таблице приводятся виды общения, выделенные по функциональному назначению, или жанры общения, как их иногда называют.

Таблица 1

Функциональные виды управленческого общения

Вид общения	Состояние управленческого решения	Направление перемещение информации
Приказ	Управленческое решение принято	Информация поступает от начальника к подчинённому
Беседа	1. Управленческое решение не принято, имеется необходимость в его выработке. 2. Управленческое решение принято и доведено исполнителю, появилась потребность в дополнительном организационном или морально-психологическом воздействии на подчинённого. 3. Сложилась обстановка, в которых необходима корректировка ранее принятого и доведённого исполнителю управленческого решения.	Информация идёт в двух направлениях от подчинённого к начальнику и наоборот.
Совещание	Имеется несколько вариантов управленческого решения, необходимо определить оптимальное.	Информация перемещается в двух направлениях

Вид общения	Состояние управленческого решения	Направление перемещение информации
Отчёт	Управленческое решение принято и ранее доведено исполнителю	Информация идёт от подчинённого к начальнику
Переговоры	Необходимо принятие или выработка совместного управленческого решения двумя и более субъектами управления.	Информация поступает в любом направлении, в соответствии с количеством участников и их статусом.

В зависимости от характера деятельности, стиля руководства всей организации (фирмы) в целом осуществляются разные подходы к руководству. Атмосфера, царящая в организации, во многом определяет характер общения как между сотрудниками, так и с руководством. Выделяют следующие организационные коммуникации: «жесткую» и «мягкую».

Таблица 2

«Жесткая» организация коммуникаций	«Мягкая» организация коммуникаций
<p>«Пирамидальная» структура управления. У каждого строго определённый фронт работ. Точно описываются права, обязанности и ответственность для каждого служащего. Внешняя координация поведения. Заданные способы поведения. Линейный характер мышления как предпочтительный. Манёврность узость взаимодействия. Инновационная закрытость коммуникативных сетей. Строгая информационная адресность в определённые коммуникационные точки. Ощущение разобщённости работников. Философия организации: «Человек для дела».</p>	<p>«Плоская» структура управления. Каждый соотносит свою работу с фронтом общих работ. Права, обязанности и ответственность модифицируются в зависимости от ситуаций. Самокоординация поведения в соотносённости с поведением других. Многовариантные способы поведения. Полимерный характер мышления как предпочтительный. Манёврность широта взаимодействия. Инновационная открытость коммуникативных сетей. Размытая информационная адресность, информацией пользуются все сотрудники. Ощущение солидарного по необходимости «командного духа». Философия организации: «Дело для человека».</p>

Тема 9. Организационная культура и ее роль в управлении

Организационная культура — совокупность моделей поведения, которые приобретены организацией в процессе адаптации к внешней среде и внутренней интеграции, показавшие свою эффективность и разделяемые большинством членов организации. Компонентами корпоративной культуры являются:

- принятая система лидерства;
- стили разрешения конфликтов;
- действующая система коммуникации;
- положение индивида в организации;
- принятая символика: лозунги, организационные табу, ритуалы.

Культура организации может иметь различные аспекты:

- аспекты экономической культуры;
- аспект технической культуры;

- культура, тяготеющая к стабилизации;
- аспект социальной культуры;
- культура, ориентированная на инновации и др.

Культура определяет репутацию организации в обществе.

Существует множество типологий организационной культуры:

1. Типология Д. Зонненфельда. В этой типологии различаются четыре типа культур: «бейсбольная команда», «клубная культура», «академическая культура», «оборонная культура» («крепость»). Каждая из вышеперечисленных культур имеет разный потенциал для поддержки состояния и успеха компании и по-разному сказывается на карьере работников.

В «бейсбольной команде» ключевые успешные сотрудники считают себя «свободными игроками», за них между работодателями ведется активная конкуренция на рынке рабочей силы. Работников с невысокими личностными и профессиональными показателями быстро увольняют по инициативе работодателей. «Клубная культура» характеризуется лояльностью, преданностью и работанностью сотрудников, командной работой. Стабильные и безопасные условия способствуют поощрению возраста сотрудников, опыта и должностного преимущества. Карьерный рост происходит медленно и постепенно. От работника ожидают, что на каждом новом уровне он должен постигнуть все тонкости данной работы и овладеть мастерством, поэтому работники имеют широкий профессиональный кругозор.

В компании с «академической культурой» набирают новых молодых сотрудников, которые проявляют интерес к долговременному сотрудничеству и согласны медленно продвигаться по служебной лестнице. В отличие от «клубной культуры», работники здесь редко переходят из одного отдела в другой или из одного направления в другое. Основанием для поощрения и продвижения являются хорошая работа и профессиональное мастерство. Подобная культура ограничивает широкое развитие личности сотрудника и препятствует внутриорганизационной кооперации.

В «оборонной культуре» нет гарантии постоянной работы, нет возможности для профессионального роста, так как компаниям часто приходится подвергаться реструктуризации и сокращать свой персонал, чтобы адаптироваться к новым внешним условиям. Такая культура губительна для работников, но при этом представляет прекрасные возможности для некоторых уверенных в своих силах менеджеров, которые любят принимать вызов.

2. Позитивные и негативные организационные культуры.

В зависимости от характера влияния корпоративной культуры на общую результативность деятельности предприятия выделяют «положительную» (в некоторых источниках «позитивную») и «отрицательную» («негативную») культуры. Культура организации положительна, если она способствует эффективному решению проблем и росту производительности, стимулирует результативность деятельности предприятия и/или его развитие, является источником принятия грамотных управленческих решений. Отрицательная культура — источник сопротивления и общего хаоса, может препятствовать эффективному процессу принятия решений, общему функционированию предприятия и его развитию.

Критерии разделения культур на положительные и отрицательные складываются из нескольких составляющих (на основании классификации, предложенной С.Г. Абрамовой и И.А. Костенчук).

По степени адекватности доминирующей иерархии ценностей и преобладающих способов их реализации выделяют «стабильные» (высокая степень) и «нестабильные» (низкая степень) культуры. Стабильная культура характеризуется четко заданными нормами поведения и традициями. Нестабильная — отсутствием четких представлений об оптимальном, допустимом и недопустимом поведении, а также «колебаниями» социально-психологического статуса работников.

По степени соответствия иерархии личных ценностей каждого из сотрудников и иерархической системы внутригрупповых ценностей выделяются «интегративная» (высокая степень) и «дезинтегративная» (низкая степень) культуры. Интегративная культура характеризуется единством общественного мнения и внутригрупповой сплоченностью, дезинтегративная — отсутствием единого общественного мнения, разобщенностью и конфликтностью.

По содержанию доминирующих в организации ценностей выделяются «лично-ориентированные» и «функционально-ориентированные» культуры. Первая фиксирует ценности самореализации и саморазвития личности сотрудника в процессе и посредством осуществления его профессионально-трудовой деятельности. Для второй основная ценность заключается в реализации функционально заданных алгоритмов осуществления профессионально-трудовой деятельности и статусно-определенных моделей поведения.

По мнению С.Г. Абрамовой и И.А. Костенчук, характер организационной культуры проявляется через систему отношений:

- отношение работников к своей профессионально-трудовой деятельности;
- отношение работников к предприятию;
- функциональные и межличностные отношения сотрудников.

Позитивная культура фиксирует ценность профессионально-трудовой деятельности как способа реализации ценности саморазвития, а также ценность предприятия как условия реализации саморазвития. Негативная — отражает ситуацию, когда деятельность на конкретном предприятии в различной степени выгодна сотруднику, но не ценна с точки зрения его саморазвития и самореализации. Исследования «отрицательных» культур выявили, что в этих фирмах преобладают следующие отношения: равнодушие, обезличивание проблем, слепое подчинение, консерватизм, изоляционизм, антипатия. По мнению специалистов в области управления человеческими ресурсами, в компаниях с «негативной» культурой отмечается ряд проблем: наличие слухов и сплетен, подрывающих авторитет предприятия у его работников, общественности и партнеров; недоверие руководителям всех уровней; высокая текучесть кадров; «умственная» текучесть кадров, то есть работники присутствуют физически, но интеллектуально и эмоционально «отсутствуют», работают в течение дня несколько часов, выполняют лишь самое необходимое, работают недостаточно качественно, искусственно растягивают время выполнения задания, а остальное время уходит на перекуры, чаепитие, непроизводительные разговоры и т.д.

Позитивная культура характеризуется следующими особенностями социально-трудовых отношений:

- Восприятие сотрудником себя как субъекта, чья профессионально-трудовая деятельность влияет на общую результативность деятельности предприятия и определяет стратегию его развития.

- Осознанное принятие личной ответственности за общий продукт совместной деятельности организации. Добросовестное отношение к своим производственным обязанностям становится нормой поведения работника. Общественное мнение негативно настроено к проявлениям фиктивной трудовой активности.

- Ориентация сотрудника на поиск, разработку, выбор и воплощение наиболее оптимальных способов осуществления своей деятельности. У работников формируется ощущение ответственности за качество продукта и порождает заинтересованность в его повышении. Трудовая деятельность любого вида приобретает творческий характер, что создает общую атмосферу увлеченности своей работой.

- Профессионально-трудовая деятельность позитивно влияет на личностное развитие.

Ощущение взаимоадекватности личных и коллективных критериев собственной ценности. Успешность сотрудника в результате становится основанием и для самоуважения и для уважения со стороны коллег. Повышается эффективность делового взаимодействия, что является объективным условием установления доброжелательных межличностных отношений в коллективе.

3. Комплексная модель организационной культуры Хофстеда-Шейна (Рис. 1)

Компоненты и уровни	Дистанция власти	Избегание неопределенности	Соревновательность (маскулинность)	Коллективизм	Долгосрочная ориентация
Поведенческий уровень	Соблюдение ритуалов почтения	Умение и желание планировать и соблюдать планы	Принятие и участие в соревновательных процедурах в ущерб доверию к окружающим	Принятие коллегиальных процедур обсуждения и решения	Использование стратегических планов
Уровень ценностей и норм	Ценности и нормы карьерного роста и преимуществ	Отношение к плану и регламенту как к ценности	Ценность индивидуального успеха в ущерб отношениям с окружающими	Принадлежность к группе как ценность	Отношение к долгосрочному планированию
Уровень мировоззрения	Отношение к классовой структуре общества	Восприятие регулярности мира	Отношение к индивидуальной удаче	Общинность и патриотизм	Образ регулярного мира и прогресса; Ощущение своего места в истории

Рис. 1. Комплексная модель организационной культуры Хофстеда-Шейна

**Тема 10. Нравственно-психологические аспекты культуры
государственного и муниципального служащего.
Характеристика основных элементов культуры государственного
и муниципального служащего**

И мировая, и отечественная история дали немало ярких примеров прямой взаимосвязи между судьбами государства, качеством государственного управления и авторитетом руководящего звена управленческого персонала. «Авторитет власти, отмечал И.А. Ильин, есть всенародное, исторически накапливающееся достижение. Он слагается из поколения в поколение; он живет в душах незримо, но определяюще; он призван служить орудием национального спасения».

В своем формально-нормативном значении авторитет руководителя в системе государственной власти определяется правовым статусом исполняемой должности и высотой служебного положения.

Государственная должность, особенно высокого уровня, отмечал Г.В. Атаманчук, пользуется в обществе значительным престижем. Часто человек, занимающий такую должность, ассоциируется с ней и получает от нее свой авторитет. Нужно порой длительное время, чтобы наступило различие должности и личности. Мера обеспечения в решениях и действиях управленческого органа и должностного лица государственного престижа соответствующих органов и государственной должности служит наглядным критерием социальной эффективности государственного управления. Понятно, что аналогичный подход уместен в отношении органов местного самоуправления и муниципальной должности.

В обоих случаях проявляется тот формально-нормативный авторитет, при котором «место красит человека», при котором авторитетность того или иного должностного лица - показатель его индивидуального вклада в общий авторитет не только отдельного ведомства, где исполняется должность, но и всей системы государственной власти.

В условиях демократического развития правовой статус руководителя на государственной и муниципальной службе включает в себя четыре составные части: статус личности, статус гражданина, статус государственного и муниципального служащего и статус руководящего должностного лица.

ПЛАНЫ СЕМИНАРСКИХ ЗАНЯТИЙ

Методические указания

Цель проведения семинарских занятий — освоение лекционного материала, материала учебных пособий, нормативно-правовых актов, дополнительной литературы по курсу «Этика и культура управления».

Семинарские (практические) занятия — одна из важнейших форм аудиторных занятий со студентами, обеспечивающая наиболее активное участие их в учебном процессе и требующая от них углублённой самостоятельной работы. В планах для подготовки студентов к занятию сформулированы вопросы, которые необходимо решить при домашней подготовке или обсудить в ходе аудиторных групповых занятий, указаны контрольные вопросы или тесты для самопроверки.

Преподаватель может использовать в качестве промежуточного контроля и тестовые задания, предложенные ниже.

Практические задачи (кейс стадии), предложенные к некоторым темам призваны обучать использованию полученных теоретических знаний и практических навыков, полученных при прохождении практик.

При домашней подготовке к занятиям по каждой теме студенты должны проработать конспекты лекций, литературные источники, выбрать дополнительную литературу по своему усмотрению, подготовить ответы на вопросы, решить задачи.

Семинар 1. Введение в курс «Этика и культура управления»

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие культура, этика, мораль, нравственность и их взаимосвязи.
2. История развития управленческой культуры.
3. Типология управленческих культур.
4. Управленческая, профессиональная и деловая культура.
5. Управленческая культура в теориях менеджмента.

Контрольные вопросы:

1. Перечислите основные манипулятивные технологии при воздействиях на людей.
2. Покажите, в чем заключаются общие черты морали и права и чем они отличаются друг от друга.
3. Сформулируйте отличия норм правовой морали от норм обычной морали.
4. Сформулируйте свое понимание термина «честь мундира».
5. Каковы особенности содержания и функционирования морали в современном российском обществе?
6. Каково значение нравственного фактора во взаимоотношениях общества и власти?

Литература:

1. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.
2. Белолипецкий В.К., Павлова Л.Г. Этика и культура управления. Учебно-практическое пособие. — М.: Р-н/Д.: Изд. Центр «Март», 2004. — 384 с.
3. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — 6-е изд. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2007. — 560 с.
4. Персикова Т.Н. Межкультурная коммуникация и корпоративная культура. — М.: Логос, 2007. — 224 с.
5. Толчек В.А. Организационная психология и стили профессиональной деятельности государственных служащих: Учеб. пособие. — М.: Изд-во РАГС, 2003. — 159 с.
6. Чигиринская Н. В. Деловая культура: Учеб. пособие. / Н.В. Чигиринская, Н.В. Дулина; ВолгГТУ. — Волгоград, 2006. — 80 с.

Семинар 2. История этических учений

Вопросы для обсуждения:

1. Раскройте содержание этики Сократа.
2. Сформулируйте, что представляет собой нравственный идеал Платона.
3. Раскройте основной смысл христианской этики.
4. Дайте характеристику этического рационализма Б.Спинозы.

Контрольные вопросы:

1. Раскройте особенности этического учения И.Канта.
2. Поясните, на каком основании Ф.Ницше можно (нельзя) назвать «имморалистом».
3. Какой вклад внес Альберт Швейцер в развитие понятий «этика и культура»?
4. Выделите основные этапы развития этики и культуры.

Литература:

1. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.
2. Белолипецкий В.К., Павлова Л.Г. Этика и культура управления. Учебно-практическое пособие. — М.: Р-н/Д.: Изд. Центр «Март», 2004. — 384 с.
3. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — 6-е изд. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2007. — 560 с.
4. Кузнецов И.Н. Корпоративная культура: Учеб. пособие. / [авт.-сост. И.Н. Кузнецов]. — Мн: Кн. Дом, 2006. — 303 с.
5. Толчек В.А. Организационная психология и стили профессиональной деятельности государственных служащих: Учеб. пособие. — М.: Изд-во РАГС, 2003. — 159 с.
6. Чигиринская Н.В. Деловая культура: Учеб. пособие. / Н.В. Чигиринская, Н.В. Дулина; ВолгГТУ. — Волгоград, 2006. — 80 с.

Семинар 3. Взаимосвязь и взаимовлияние культуры, управления, этики и власти. Этика менеджмента

Вопросы для обсуждения:

1. Какова роль культуры и этики в концепциях власти?
2. Влияние управленческой культуры на профессиональную деятельность руководителя.
3. Культура власти и подчинения (средневековая Русь, реформы Петра I).
4. Этико-нормативное регулирование государственной службы Российской империи.
5. Этика и культура советского властеосуществования.
6. Этика менеджмента: определение и основные принципы. В чем различие культуры менеджмента от этики менеджмента.

Контрольные вопросы:

1. Охарактеризуйте базовые принципы и ценности культуры демократии.
2. Каковы основные тенденции демократизации духовно-культурных начал государственного управления?
3. Этика власти: миф или реальность?
4. Отличие утилитаристического, индивидуалистического, морально- правового подходов и концепции справедливости в оценках этичности поведения.
5. Воздействие личных и организационных факторов на принятие этически корректных решений.
6. Создание этических организаций посредством этического лидерства и организационных структур и систем.

Задания для самостоятельной работы

Задание 1. Насколько этически развитой является ваша организация?

Студентам предлагается выбрать одну из реально существующих организаций (можно там, где они проходили практику) и ответить на следующие вопросы. На каждый из приведенных ниже вопросов дайте ответ, наиболее точно характеризующий ситуацию в выбранной вами организации.

	Согласен				Не согласен
1. Менеджмент принимает оптимальные для всех сотрудников компании решения	1	2	3	4	5
2. Мы всегда думаем о том, как соблюсти интересы других людей	1	2	3	4	5
3. Прежде всего, сотрудники обязаны соблюдать закон и принципы профессиональной этики	1	2	3	4	5
4. В анализе вариантов решений приоритетным для менеджмента является их соответствие законам	1	2	3	4	5
5. В организации принято соблюдать принятые в ней правила и инструкции	1	2	3	4	5
6. Сотрудники строго придерживаются политики компании	1	2	3	4	5
7. В этой компании сотрудники предоставлены сами себе	5	4	3	2	1

	Согла- сен				Не со- гласен
8. Сотрудники, невзирая на последствия, могут пред-принимать любые соответствующие интересам компании действия	5	4	3	2	1
9. В этой компании работники руководствуются собственными понятиями об этике	1	2	3	4	5
10. Каждый сотрудник компании самостоятельно определяет, что такое «хорошо» и что такое «плохо»	1	2	3	4	5

Сумма баллов: _____.

Вопросы отражают разные характеристики этического климата в организации. Вопросы 1 и 2 оценивают заботу о людях, вопросы 3 и 4 — соблюдение законов, вопросы 5 и 6 — соблюдение внутренних правил, вопросы 7 и 8 — важность финансовых показателей эффективности, вопросы 9 и 10 — независимость работников. Обратите внимание, что вопросы 7 и 8 оцениваются в обратном порядке. Суммарный балл более 40 показывает, что в организации сложился положительный этический климат, 30–40 баллов — состояние этического климата выше среднего, 20–30 баллов — этический климат ниже среднего, менее 20 баллов — дела с этикой в организации обстоят плохо.

Проанализируйте свои ответы и подумайте, что можно сделать, чтобы улучшить этический климат в выбранной вами организации. Вместе с другими студентами обсудите, как развивать этику в организациях, где вам предстоит работать в будущем.

Задание 2.

Порой менеджеру бывает очень нелегко определить, что значит «хорошо» в конкретной ситуации. Еще сложнее воплотить это «хорошо» в жизнь. Вот несколько этических дилемм. Как бы Вы поступили в каждом из этих случаев?

1. Один из Ваших подчиненных, всеми любимый и уважаемый, прекрасный работник, признается вам в том, что он болен СПИДом. Хотя болезнь не сказывается на его работе, Вас беспокоит будущее состояние этого работника и реакция остальных сотрудников. Вы:

а) попросите подчиненного держать вас в курсе состояния его здоровья и ничего не скажете остальным;

б) устройте для него перевод в другой отдел, где он сможет работать в одиночку;

в) проведете общее собрание и предложите работникам принять решение о дальнейшем пребывании больного в коллективе;

г) проконсультируетесь с директором по персоналу.

2. В компании происходит реорганизация, и Вы получили приказ о сокращении персонала в подчиненном вам отделе. Проанализировав должностные инструкции, вы понимаете, что оптимальное решение заключается в отказе от услуг двух опытных сотрудников пенсионного возраста. Вы:

а) никому ничего не скажете и определите увольняемых исключительно по результатам труда и стажу работы в компании;

б) проведете встречу с двумя кандидатами на сокращение и поинтересуетесь их мнением относительно досрочной отставки;

в) проведете собрание персонала, на котором попытаетесь выяснить, не собирается ли кто-либо из сотрудников покинуть компанию или выйти на пенсию;

г) откажетесь от услуг двух «пенсионеров».

3. Одна из ваших коллег недавно перенесла две трагедии в личной жизни: ее муж подал на развод, а мать умерла. Вам ее искренне жаль, но работать она стала хуже (отчет, составленный на основе подготовленных сотрудницей данных, подвергся жесткой критике руководства). Ваш менеджер требует у вас объяснений. Вы:

а) извинитесь за неточности и исправите ошибки;

б) скажете менеджеру, что все дело в предоставленных вам данных;

в) сообщите начальнику, что у вашей коллеги проблемы и что ей нужна поддержка;

г) ответите, что вы слишком загружены и потому не успели проверить цифры в отчете.

4. Ваша фирма недавно наняла нового менеджера, который находится на равном с вашим должностном уровне. Как человек он Вам не нравится, вы считаете его своим конкурентом. Случайно Вы встречаетесь с другом, хорошо знающим вашего соперника, который рассказывает, что Ваш коллега не только не заканчивал Гарвардский университет (как это указано в его резюме), но вообще не имеет высшего образования. Вы:

а) доведете полученную информацию до сведения руководства;

б) проконсультируетесь с менеджером по персоналу и, не называя имен, попросите совета;

в) ничего никому не скажете; очевидно, что компания просто не проверяла нового менеджера, и ложь вскоре раскроется сама по себе;

г) расскажете о том, что знаете, новому менеджеру и предоставите ему возможность принять самостоятельное решение.

5. Принимая дела в бухгалтерии, Вы обнаружили, что компания в течение долгого времени завывшала цену услуг. Ваш руководитель говорит, что возврат денег чреват весьма негативными последствиями. Деятельность вашей компании контролируется федеральной комиссией, которая не заметила ошибку. По словам начальства, никто никогда ни о чем не узнает, для устранения проблемы будут приняты соответствующие меры. Вы:

а) свяжетесь с федеральной комиссией;

б) дадите делу публичную огласку, возможно анонимно;

в) ничего никому не скажете, так как ответственность несет Ваше руководство;

г) совместно с руководителями выработаете план исправления ошибки и определите график выплат, который не отразится на текущем бюджете компании.

6. Разбирая почту, Вы обнаруживаете письмо, в котором содержится детальная информация о разрабатываемом конкурентами новом товаре. Его прислал недовольный своим положением сотрудник фирмы-конкурента. Вы:

а) отправите документы в бумагорезку;

- б) отправите их в исследовательский отдел для анализа;
- в) уведомите конкурента о произошедшем;
- г) позвоните в правоохранительные органы.

Вопросы:

1. Какие варианты поведения представляются Вам наиболее подходящими в каждом случае? Получили ли Вы всю необходимую для принятия этически корректных решений информацию? Если бы Вы оказались в такой ситуации, как отреагировали бы на каждую альтернативу ваша семья, друзья?
2. Какой подход к принятию этически корректных решений (утилитаристский, индивидуалистический, морально-правовой, концепция справедливости) в наибольшей степени подходит для решения этих дилемм?

Литература:

1. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.
2. Капитонов Э.А. Корпоративная культура: теория и практика. / Э.А. Капитонов, Г.П. Зинченко, А.Э. Капитонов. — М.: Альфа-Пресс, 2005. — 351 с.
3. Архипова Т.Г., Румянцева М.Ф., Сенин А.С. История государственной службы в России XIII–XX в. — М.: Изд-во РГГУ, 2001. — 220 с.
4. Капитонов Э.А. Корпоративная культура: теория и практика. / Э.А. Капитонов, Г.П. Зинченко, А.Э. Капитонов. — М.: Альфа-Пресс, 2005. — 351 с.
5. Дафт Р. Менеджмент. — 6-е изд. — СПб.: Питер, 2007. — 864 с.
6. Управленческая культура организаций. / В.С. Дудченко [и др.]; сост. Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова. — М.: Класс, 2004. — 396 с.

Семинар 4. Профессиональная этика, ее основные разновидности.

Этические аспекты государственной службы

Вопросы для обсуждения:

1. Профессиональная этика: сущность, функции, типология.
2. Профессиональная мораль государственного служащего. Принципы административной этики.
3. Речевая этика служебного общения государственного служащего.

Контрольные вопросы:

1. Духовно-нравственный облик современного государственного служащего.
2. Преодоление бюрократизма в деятельности органов управления.
3. Моральный аспект коррупции: природа, уровни и причины.
4. Морально-негативная роль карьеризма.
5. Моральный конфликт в государственной службе.

Литература:

1. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333с.

2. Белолипецкий В.К., Павлова Л.Г. Этика и культура управления. Учебно-практическое пособие. — Р-н/Д.: Изд. Центр «Март» 2004. — 384 с.
3. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.
4. Гусейнов А.А., Апрасян Р.Г. Этика: Учебник. — М., 1998.
5. Государственная служба: культура повеления и деловой этикет. / Под общ. ред. Е.В.Охотского. — М.: РАГС. 1999.
6. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2005.
7. Психология и этика делового общения. Учебник для вузов. / Под ред. В.Н. Лавриненко. — М. 2000.

Семинар 5. Этический кодекс государственного служащего

Вопросы для обсуждения:

1. Этический кодекс: понятие, структура, функции. Виды этических кодексов.
2. Содержание этического кодекса государственного служащего.
3. Сравните принципы кодексов деловой этики бизнесменов и этики государственного (муниципального) служащего.

Контрольные вопросы:

1. Технологии формирования административной этики на государственной службе.
2. Технологии формирования административной этики на муниципальной службе.
3. Зарубежный опыт формирования должной нравственности на государственной службе.

Литература:

1. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики: учебник для студентов. / В.В. Черепанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 679 с.
2. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.
3. Административная этика: Учеб. пособие. / Под ред. В.Л. Романова. — М.: РАГС, 2009. — 304с
4. Оболонский А.В. Мораль и право в политике и управлении. — М.: МГУ, 2006. — 143 с.
5. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 367 с.

Семинар 6. Этика и психология делового общения.

Этикет в деятельности государственных и муниципальных служащих

Вопросы для обсуждения:

1. Правила деловых отношений: подготовка публичного выступления, проведения деловой беседы и делового совещания; подготовка и проведение переговоров с деловыми партнерами; правила конструктивной критики.
2. Этикет деловых отношений: деловых приемов, поведения в общественных местах, вручения подарков.
3. Основные принципы современного этикета — принцип гуманизма, включающий в себя вежливость во всем многообразии ее оттенков: корректность, учтивость, галантность, скромность, тактичность, точность и обязательность.
4. Принцип целесообразности действий, эстетической привлекательности, уважения к традициям и обычаям других народов, принцип субординации — основа современного служебного этикета.

Контрольные вопросы:

1. Деловой этикет: сущность и функции.
2. Имидж как фактор и показатель культуры личности.
3. Ценности и нормы речевого этикета как показатель культуры делового общения.
4. Правовые основы профессиональной этики госслужащих.
5. Принципы профессиональной этики госслужащих.
6. Основы современного этикета: общие принципы.
7. Этикет служебных телефонных разговоров.
8. Речевой этикет в деятельности госслужащих.
9. Этикетные формулы служебной переписки.
10. Невербальные средства общения и служебного поведения госслужащих.

Литература:

1. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики: учебник для студентов. / В.В. Черепанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 679 с.
2. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.
3. Административная этика: Учеб. пособие. / Под ред. В.Л. Романова. — М.: РАГС, 2009. — 304с
4. Оболонский А.В. Мораль и право в политике и управлении. — М.: МГУ, 2006. — 143 с.
5. Ковальчук А.С. Основы имиджеологии и делового общения: Учебное пособие. — Р-н/Д.: Феникс, 2004.

Семинар 7. Этические принципы делового поведения и деловых отношений

Вопросы для обсуждения:

1. Основные функции современной деловой этики. Соотношение этики и этикета.
2. Причины усиления этического момента в регулировании служебных отношений государственных и муниципальных служащих.
3. Сравните этические принципы делового поведения (международные) бизнесменов и государственных (муниципальных) служащих.

Контрольные вопросы:

1. Этика деловых отношений западного и восточного типов.
2. Международные стандарты деловых отношений.
3. Российская реальность деловых отношений.

Литература:

1. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики: Учебник для студентов. / В.В. Черепанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 679 с.
2. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.
3. Административная этика: Учеб. пособие. / Под ред. В.Л. Романова. — М.: РАГС, 2009. — 304 с.
4. Оболонский А.В. Мораль и право в политике и управлении. — М.: МГУ, 2006. — 143 с.

Семинар 8. Этика деятельности руководителя

Вопросы для обсуждения:

1. Этика и культура взаимоотношений руководителя и подчиненного.
2. Манипуляции, скрытые влияния и воздействия в управлении.
3. Основные функции этикета в деятельности управленца.

Контрольные вопросы:

1. Факторы и особенности стиля исполнения должности государственной гражданской службы.
2. Взаимосвязь стиля управления и этики управления.
3. Методы формирования культуры управления.

Литература:

1. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики: Учебник для студентов. / В.В. Черепанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 679 с.
2. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика. Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.

3. Административная этика: Учеб. пособие. / Под ред. В.Л. Романова. — М.: РАГС, 2009. — 304 с.
4. Оболонский А.В. Мораль и право в политике и управлении. — М.: МГУ, 2006. — 143 с.
5. Литвинов И.П., Литвинов И.И., Менчуков А.В. Стиль исполнения управленческой должности. — М.: Изд-во ООО «ЛИНЭЛ-Н», 2003. — 520 с.
6. Турчинов А.И. Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики. — М.: Флинта, 1998. — 220 с.
7. Дафт Р. Менеджмент. — 6-е изд. — СПб.: Питер, 2007. — 864 с.

Семинар 9. Организационная культура

Вопросы для обсуждения:

1. Понятие организационной культуры: ее структура и роль в повышении эффективности управленческой деятельности.
2. Организационная культура в органах государственного и муниципального управления в России и за рубежом.
3. Организационная культура и организационный климат. Их взаимодействие и влияние на атмосферу в организации.
4. Типологии организационных культур. Параметры, определяющие тип культуры. Межкультурные различия и их роль в организационной культуре.

Контрольные вопросы:

1. Климат организации.
2. Оценка организационной культуры и организационного климата.
3. Дайте общую характеристику уровней организационной культуры.
4. Сформулируйте основные требования к организационной культуре государственного и муниципального служащего.

Литература:

1. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика. Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.
2. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.
3. Баранова И. П. Организационное поведение: Учеб. пособие. — М.: Маркет ДС Корпо-рейшн, 2007. — 166 с.
4. Административная этика: Учеб. пособие. / Под ред. В.Л. Романова. — М.: РАГС, 2009. — 304 с.
5. Оболонский А.В. Мораль и право в политике и управлении. — М.: МГУ, 2006. — 143 с.
6. Капитонов Э.А. Корпоративная культура: теория и практика. / Э.А. Капитонов, Г.П. Зинченко, А.Э. Капитонов. — М.: Альфа-Пресс, 2005. — 351 с.
7. Организационная культура государственной службы. — М.: РАГС, 2001. — 154 с.

8. Корпоративная культура и управление изменениями. / Пер. с англ. А. Лисициной; ред. Е. Харитоновна. — М.: Альпина Бизнес Букс, 2006. — 191 с.

Семинар 10. Нравственно-психологические аспекты культуры государственного и муниципального служащего

Вопросы для обсуждения:

1. Определите значение научных достижений социальной психологии и педагогики в формировании искусства управления.
2. Дайте определение понятия «нормативы управленческого поведения». Какие требования предъявляются к этикету служебных отношений на государственной и муниципальной службе?
3. Каковы основные слагаемые авторитета руководителя на государственной и муниципальной службе (приведите примеры)?

Контрольные вопросы:

1. Приведите примеры воздействия этнокультурных традиций на формирование управленческой культуры.
2. Формирование профессионального авторитета на государственной и муниципальной службе.
3. Охарактеризуйте правовой статус руководителя как формально-нормативный показатель авторитета.

Литература:

1. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика. Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.
2. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.
3. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики: Учебник для студентов. / В.В. Черепанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 679 с.
4. Атаманчук Г.В. Управление как фактор развития (Размышления об управленческой деятельности). — М.: Экономика, 2002. — С. 329–393.
5. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. / Под ред. Е.В. Охотского. — М.: Изд-во РАГС, 1998. — 225 с.
6. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала. — М.: Изд-во РАГС, 2000. — 121 с.
7. Указ Президента РФ «Общие принципы поведения государственных служащих» от 12 августа 2002 г. №885.
8. Овсянко Д.М. Государственная служба Российской Федерации. — М.: Юрист, 2002. — 287 с.

САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТОВ

Реферат

Методические рекомендации

по содержанию:

- изучить литературу по проблеме (тексты, статистические данные, законодательную базу, учебные пособия, монографии и т.д.);
- представить состояние проблемы;
- проанализировать и предложить варианты решения.

по оформлению:

– структура работы: план, введение (1,5 стр.), основная часть (2–3 главы или раздела) — не менее 20 страниц, заключение (1,5–2 стр.), список использованной литературы (не менее 6 наименований)

Во введении должно быть обоснование актуальности темы, краткий анализ уровня ее разработки, предмет и объект исследования, цель и задачи реферата.

В основной части раскрытие вопросов должно осуществляться с позиции научности, конкретности, на основе многовариантности подходов. В конце каждого вопроса формулируются краткие выводы, затем - логичный переход к следующему вопросу.

Заключение содержит обобщенные выводы по результатам изучения темы.

Список литературы должен включать лишь фактически использованную при выполнении контрольной работы литературу; составляется в алфавитном порядке и оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа.

По всем вопросам, возникающим при написании работы, можно проконсультироваться у преподавателя.

Примерная тематика рефератов

1. Понятие «культура», «этика» «мораль», «нравственность»: этимология, современные трактовки и соотношение понятий.
2. Два основных направления в трактовке морали: как мира эйдосов и как земной добродетели.
3. Два основных направления, трактующих сущность этического знания: этика «нравственного абсолютизма» и «гуманистическая» этика.
4. Предмет, характер и функции учебной дисциплины «Этика и культура управления».
5. Сущность и особенности морали.
6. Основные проявления морали.
7. Система нравственной регуляции, ее основные компоненты и особенности.
8. Профессиональная мораль, профессиональный долг, сущность понятий и их отношений.
9. Профессиональная этика и ее виды.
10. Этические аспекты ролевого поведения.
11. Актуализация этических моментов в деловых отношениях и в управлении.
12. Особенности морали в современном российском обществе.

13. Особенности делового общения и этика. Особенности управления и этика.
14. Деловой этический кодекс: сущность, функции, содержание.
15. Административная этика как один из видов профессиональной этики: сущность и особенности.
16. Социальный характер государственной службы: уровни этического проявления.
17. Основные группы нравственных качеств и норм поведения государственных служащих: общечеловеческие нормы, связанные с особенностями деятельности коллектива, связанные со спецификой работы госслужащего.
18. Общие этические функции государственной службы: служение государству и обществу, законности, лояльности, политической нейтральности.
19. Понятие корпоративной этики, ее функции и основные составляющие.
20. Моральные дилеммы корпоративной этики (в бизнесе и управлении).
21. Социальные последствия корпоративной этики в управлении.
22. Этика взаимных отношений руководителя и коллектива организации.
23. Моральная ответственность организации перед внутренней и внешней ее средой, перед обществом.
24. Типичные этические ошибки, совершаемые в управлении организацией.
25. Рынок и его моральная оценка со стороны управления и общества.
26. Деловой этикет: особенности и основные составляющие.
27. Этические стандарты рабочего места руководителя.
28. Этические особенности деловой письменной и устной речи.
29. Этические аспекты критики в управленческих отношениях.
30. Деловой этикет руководителя.
31. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
32. Этические нормы служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного.
33. Этика и этикет деловых встреч и переговоров.
34. Этика и этикет деловых телефонных разговоров.
35. Особенности культуры делового спора.
36. Этика деловых отношений в мировой практике.

КОНТРОЛЬ ЗНАНИЙ СТУДЕНТОВ

Тесты для промежуточной аттестации студентов

1. Долгое время этика была разделом науки:

- А) философии;
- В) социологии;
- С) педагогики.

2. Этикет — это:

- А) манерность поведения в деловых контактах;
- В) совокупность правил поведения, регулирующих внешнее проявление человеческих взаимоотношений;
- С) совокупность эстетических норм поведения.

3. Мораль — это:

- А) форма общественного сознания;
- В) свод правил поведения людей в обществе;
- С) сфера должного;
- Д) система нравственных норм.

4. Мораль возникла в обществе в результате:

- А) «войны всех против всех»;
- В) высокого развития религии;
- С) необходимости хозяйственного производства;
- Д) усложнения социальных отношений.

5. Моральный выбор личности — это:

- А) желание разрешить конфликт;
- В) определение собственной нравственной позиции в условии наличия альтернатив;
- С) уход от ответственности;
- Д) внешняя линия поведения.

6. Моральный конфликт выражается в:

- А) правовой сфере общества;
- В) в быту;
- С) только в трудовых отношениях;
- Д) в политике;
- Е) во всех сферах общественной жизни.

7. Мораль и культура:

- А) тождественны;
- В) не соприкасаются;
- С) мораль является частью культуры;
- Д) культура является частью морали.

8. Профессиональная этика — это:

- А) требования к профессиональным качествам работника;
- В) моральный долг руководителя;
- С) совокупность технологических операций;
- Д) моральная сфера в какой-либо отрасли профессиональной деятельности.

9. Этика управления — это:

- А) система требований вышестоящего руководителя;
- В) потребности и интересы подчиненных;
- С) вид профессиональной этики;
- Д) этическая экспертиза управленческих решений.

10. Автором одного из источников буржуазного этикета под названием «Сто десять правил приличного поведения» является:

- А) Б. Франклин;
- В) Д. Вашингтон;
- С) А. Линкольн.

11. Первым письменным источником правил поведения древней Руси считают:

- А) «Повесть временных лет»;
- В) «Домострой»;
- С) «Поучение к детям».

12. Основу этикета государственных служащих составляют:

- А) общие принципы современного этикета, соблюдаемые во всем мире;
- В) особые принципы этикета, характерные для государственных служащих во всем мире;
- С) особые принципы делового этикета, характерные для российских государственных служащих.

13. Во время служебного разговора:

- А) нельзя перебивать собеседника ни в коем случае;
- В) можно, извинившись, перебить собеседника лишь в тех случаях, если он значительно отклонился от темы разговора;
- С) извинившись, можно перебить собеседника, если у вас возник вопрос.

Вопросы для подготовки к зачету

1. Предмет и задачи курса «Этика и культура управления».
2. Социальное управление. Роль культуры в социальном управлении.
3. История развития управленческой культуры. Основные достижения управленческой мысли и практики.
4. Типологии управленческих культур.
5. Мотивация и ее роль в управленческой деятельности.
6. Основные причины демотивации и способы ее предотвращения.
7. Роль этических регуляторов в профессиональной и управленческой деятельности.
8. Этика как наука о морали. Специфика морали и ее функции в обществе.
9. Особенности моральной регуляции.
10. Профессиональная этика: понятие и роль в обществе.
11. Административная этика: особенности и функции.
12. Этический кодекс: понятие, структура, функции, виды.
13. Основные положения этического кодекса государственного служащего.
14. Духовно-нравственный облик современного государственного служащего.
15. Этические принципы делового поведения и делового общения.

16. Этика и культура управленческого общения. Виды управленческого общения и их особенности.
17. Этика и культура взаимоотношений руководителя и подчиненного.
18. Этические проблемы и их решения в деятельности Российской государственной службы.
19. Этика решения спорных вопросов и конфликтных ситуаций.
20. Организационная культура. Корпоративная этика.
21. Деловой этикет государственного служащего.
22. Имидж руководителя и государственного служащего.
23. Культурно-психологические феномены групповой жизнедеятельности.
24. Сущность и содержание этики управления.
25. Роль этики управления в развитии современного общества.
26. Общечеловеческая этика как основа управленческой этики.
27. Особенности профессиональной этики и ее значение.
28. Взаимосвязь универсальных норм и принципов этики и управленческая этика.
29. Этика управления и современная экономика.
30. Этические кодексы в управлении.
31. Деловая этика как разновидность профессиональной этики.
32. Культура поведения управленца и деловая этика.
33. Особенности становления и развития современной «корпоративной этики».
34. «Корпоративная этика» в бизнесе и управлении.
35. «Корпоративная этика» в государственном управлении.
36. Необходимость преодоления корпоративности в современном управлении.
37. Этические особенности организации.
38. Моральная ответственность организации перед внутренней и внешней ее средой, перед обществом.
39. Этические особенности работы с трудовым коллективом.
40. Этика взаимных отношений руководителя и коллектива организации.
41. Типичные этические ошибки, совершаемые в управлении организацией.
42. Рынок и его моральная оценка со стороны управления и общества.
43. Деловой этикет: особенности и основные составляющие.
44. Этические стандарты рабочего места руководителя.
45. Этические особенности деловой письменной и устной речи.
46. Этические аспекты критики в управленческих отношениях.
47. Деловой этикет руководителя.
48. Этические нормы служебных взаимоотношений мужчины и женщины.
49. Этические нормы служебных взаимоотношений руководителя и подчиненного.
50. Этика и этикет деловых встреч и переговоров.
51. Этика и этикет деловых телефонных разговоров.
52. Особенности культуры делового спора.
53. Этика деловых отношений в мировой практике.

ЛИТЕРАТУРА

Нормативно- правовые документы:

1. Конституция Российской Федерации.- М.: Юрист, 1997.
2. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 г. № 197-ФЗ. / Собрание законодательства Российской Федерации от 7 января 2002 г.
3. Уголовный кодекс Российской Федерации от 13 июня 1996 г. № 63-ФЗ. // Собрание законодательства Российской Федерации от 7 января 2002 г.
4. Федеральный закон от 31 июля 1995 года № 119-ФЗ «Об основах государственной службы Российской Федерации». // Государственная служба: Сб. нормативных документов. — 2-е изд. — М.: Дело, 2000.
5. Федеральный закон от 27 мая 2003г. № 58-ФЗ «О системе государственной службе Российской Федерации» // Российская газета. — 2003. — 31 мая.
6. Федеральный закон от 27 июля 2004г. № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации» // Российская газета. — 2004. — 31 июля.
7. Указ Президента Российской Федерации от 12 августа 2002 г. № 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих». // Российская газета. — 2002. — 15 августа.
8. Модельный Этический кодекс государственного служащего Российской Федерации (Проект).
9. Рекомендация № R (2000) 10 Комитета министров Совета Европы о кодексах поведения для государственных служащих (принята на 106 сессии Кабинета министров 11 мая 2000г.)

Основная литература:

10. Административная этика: Учеб. пособие. / Под ред. В.Л. Романова. — М.: РАГС, 2009. — 304 с.
11. Баранова И.П. Организационное поведение: Учеб. пособие. — М.: Маркет ДС Корпорейшн, 2007. — 166 с.
12. Белолипецкий В.К., Павлова Л.Г. Этика и культура управления. Учебно-практическое пособие. — М.: Р-н/Д.: Изд. Центр «Март», 2004. — 384 с.
13. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учебное пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2010. — 333 с.
14. Гражданская служба: нравственные основы, профессиональная этика: Учеб. пособие. / Под общ. ред. В.М. Соколова и А.И. Турчинова. — М.: Изд-во РАГС; Статус, 2006. — 333 с.
15. Государственная служба: культура поведения и деловой этикет. / Под общ. ред. Е.В. Охотского. — М.: РАГС, 1999. — 335 с.
16. Зарайченко В.Е. Этика и культура управления: Учебно-методический комплекс. — Ростов н/Д: Изд-во ФГОУ ВПО «СКАГС», 2009. — 53 с.

17. Ионова А.И. Этика и культура государственного управления: Учеб. пособие. / Под общ. ред. Г.В. Атаманчука. — 2-е изд. — М.: Флинта: МПСИ, 2005. — 176 с.
18. История этических учений: Учебник. / Под ред. А.А. Гусейнова. — М.: Гардарики, 2003. — 911 с.
19. Кибанов А.Я., Захаров Д.К., Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: Учебник. / Под ред. А.Я. Кибанова. — М.: ИНФРА-М, 2005. — 367 с.
20. Капитонов Э.А. Корпоративная культура: теория и практика. / Э.А. Капитонов, Г.П. Зинченко, А.Э. Капитонов. — М.: Альфа-Пресс, 2005. — 351 с.
21. Омельченко Н.А. Этика и культура управления в системе государственной власти и госслужбы. Учебное пособие. ГУУ. — М., 2006. — 131 с.
22. Оболонский А.В. Мораль и право в политике и управлении. — М.: МГУ, 2006. — 143 с.
23. Спивак В.А. Организационное поведение: Учеб. пособие. — М.: Эксмо, 2007. — 639 с.
24. Степнов П.П. Этические нормы государственных служащих. Социально-философский аспект. — М.: РАГС, 2006. — 89 с.
25. Технологии делового общения государственных служащих: Учеб. пособие. / Маркичева Т.Б., Комарова Л.В., Скуднова О.Ю., Васильева И.Ю. Отв. ред. О.Н. Астафьева. — М.: Изд-во РАГС, 2007. — 146 с.
26. Черепанов В.В. Основы государственной службы и кадровой политики: Учебник для студентов. / В.В. Черепанов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2010. — 679 с.
27. Управленческая культура организаций. / В.С. Дудченко [и др.]; сост. Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова. — М.: Класс, 2004. — 396 с.

Дополнительная литература:

28. Аберкромби, Н. Социологический словарь. / Н. Аберкромби, С. Хилл, Б.С. Тернер. — Казань: Изд-во Казанского государственного университета, 1997. — 406 с.
29. Аверченко Л.К. Практическая имиджелогия: Учебное пособие. — Новосибирск: СибАГС, 2007. — 200 с.
30. Алехина И.В. Имидж и этикет делового человека. / И.В. Алехина. — М.: ЭЭН, 2006. — 389 с.
31. Андреев А.Л. Искусство, культура, сверхкультура (философия искусства Н.А. Бердяева). / А.Л. Андреев. — М.: Знание, 1991. — 64 с.
32. Архипова Т.Г., Румянцева М.Ф., Сенин А.С. История государственной службы в России XIII–XX в. — М.: Изд-во РГГУ, 2001. — 220 с.
33. Атаманчук Г.В. Управление как фактор развития (Размышления об управленческой деятельности). — М.: Экономика, 2002. — С.329–393.
34. Бельский К.С. Персональная ответственность в советском государственном управлении (моральные, экономические, политические аспекты). / К.С. Бельский. — М.: ВЮЗИ, 1989. — 96 с.
35. Большой экономический словарь. / Авт.-сост. А.Б. Борисов. — М.: «Институт новой экономики», 1999. — 859 с.

36. Большой юридический словарь. / Под ред. А.Я. Сухарева, В.Д. Зорькина, В.Е. Крутских. — М.: ИНФРА-М, 2001. — 704 с.
37. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебник. — 2-е изд. — М.: ИНФРА-М, 2008. — 295 с.
38. Государственная служба (комплексный подход). / Отв. ред. А.В. Оболонский. — М.: Дело, 1999. — 439 с.
39. Гусейнов А.А., Апресян Р.Г. Этика: Учебник. — М.: Гардарики, 1999. — 472 с.
40. Дафт Р. Менеджмент. — 6-е изд. — СПб.: Питер, 2007. — 864 с.
41. Деркач А.А., Зазыкин В.Г., Маркова А.К. Психология развития профессионала. — М.: Изд-во РАГС, 2000. — 121 с.
42. Динамика ценностей населения реформируемой России. / Под ред. Н.И. Лапина. — М.: Эдиториал УРСС, 1995. — 224 с.
43. Дьяконов М.А. Очерки общественного и государственного строя Древней Руси. / М.А. Дьяконов. — М., 1926. — 584 с.
44. Зарубежный опыт управления: подготовка кадров государственной службы. Проблемы России. — М.: Изд-во РАГС, 1998. — 223 с.
45. Ионин Л.Г. Социология культуры. / Л.Г. Ионин. — М.: Логос, 1996. — 280 с.
46. Карсавин Л.П. Философия истории. / Л.П. Карсавин. — СПб.: АО «Комплект», 1992. — 352 с.
47. Ключевский В.О. О русской истории. / В.О. Ключевский. — М.: Просвещение, 1993. — 574 с.
48. Ковальчук А.С. Основы имиджеологии и делового общения: Учебное пособие. — Р-н/Д: Феликс, 2004. — 282 с.
49. Кравченко А.И. История менеджмента: Учеб. пособие для вузов. — 6-е изд. — М.: Академический Проект; Фонд «Мир», 2007. — 560 с.
50. Кузьмичев, А.Д. У истоков российской деловой культуры. Национальная программа «Российская деловая культура» / А.Д. Кузьмичев, В.В. Керров. — М., 1997. — 146 с.
51. Кузнецов И.Н. Корпоративная культура: Учеб. пособие. / [авт.-сост. И.Н. Кузнецов]. — Мн: Кн. Дом, 2006. — 303 с.
52. Культура организации: проблемы формирования и управления / А.Н. Асаул [и др.]; — СПб.: Гуманистика, 2006. — 213 с.
53. Куракин А.В. Этические принципы служебного поведения государственных служащих как способ предупреждения коррупции. / А.В. Куракин. // Современное право. — 2003. — №2. — С. 33–36.
54. Латфуллин Г. Р. Организационное поведение: Учебник для вузов. Изд-во. — СПб.: Питер, 2007. — 464 с.
55. Литвинов И.П., Литвинов И.И., Менчуков А.В. Стиль исполнения управленческой должности. — М.: Изд-во ООО «ЛИНЭЛ-Н», 2003. — 520 с.
56. Лосев А.Ф. Философия. Мифология. Культура. / А.Ф. Лосев. — М.: Политиздат, 1991. — 524 с.
57. Малая энциклопедия этикета. — М.: РИПОЛ КЛАССИК, 2007. — 640 с.
58. Митрошенков О.А. Эффективные переговоры. Практическое пособие для деловых людей. — 2-е изд., исправ. — М.: Издательский дом «ИНФРА-М», Издательство «Весь Мир», 2008. — 388 с.

59. Моль А. Социодинамика культуры. / А.Моль. — М.: Прогресс, 1973. — 406 с.
60. Ноздрачев А.Ф. Государственная служба: Учебник для подготовки государственных служащих — М.: Статут, 1999. — 592 с.
61. Овсянко Д.М. Государственная служба Российской Федерации. — М.: Юрист, 2002. — 287 с.
62. Организационная культура государственной службы. — М.: РАГС, 2001. — 154 с.
63. Психология и этика делового общения: учебник для студентов вузов. / Под ред. В.Н. Лавриненко. — 5-е изд., перераб. и доп. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. — 415 с.
64. Соловьев Э.Я. Современный этикет. Деловой и международный протокол. — 6-е изд., перераб. и доп. — М.: Изд-во «Ось-89», 2005. — 208 с.
65. Социология: Энциклопедия. / Сост. А.А. Грицанов, В.Л. Абушенко, Г.М. Евелькин, Г.Н. Соколова, О.В. Терещенко. — Мн.: Книжный Дом, 2003. — 1312 с.
66. Толчек В.А. Организационная психология и стили профессиональной деятельности государственных служащих: Учеб. пособие. — М.: Изд-во РАГС, 2003. — 159 с.
67. Тойнби А.Дж. Постижение истории. / А.Дж. Тойнби. — М.: Прогресс, 1991. — 736 с.
68. Турчинов А.И. «Профессионализация и кадровая политика: проблемы развития теории и практики». — М.: Флинта, 1998. — 220 с.
69. Чигиринская Н.В. Деловая культура: Учеб. пособие. / Н.В. Чигиринская, Н.В. Дулина. ВолГГУ. — Волгоград, 2006. — 80 с.
70. Шереги Ф.Э. Социология предпринимательства: прикладные исследования. / Ф.Э. Шереги. — М.: Центр социального прогнозирования, 2002. — 536 с.
71. Шихирев П.Н. Введение в российскую деловую культуру. / П.Н. Шихирев. — М.: Новости, 2000. — 223 с.
72. Этика государственной службы. // Государственная служба. Проблемы профессиональной этики. Зарубежный опыт. Реферативный бюллетень. №2, 98. — М.: Изд-во РАГС, 2005.

**Список интернет-сайтов, рекомендуемых для использования
в учебном процессе по курсу**

1. <http://www.kremlin.ru/>
2. <http://www.government.ru/government/>
3. <http://www.duma.gov.ru/>
4. <http://www.president-press.ru/>
5. <http://dic.academic.ru/dic.nsf/lower/17465>
6. <http://www.mgmt.ru/index.html>
7. <http://www.dis.ru/magaz/index.html#kapr>
8. <http://www.new-management.info/>
9. <http://www.e-xecutive.ru/>
10. <http://www.top-personal.ru/>

11. <http://www.hr-portal.ru/>
12. <http://www.kdelo.ru/>
13. <http://www.iteam.ru/publications/human/>
14. <http://www.cfin.ru/management/people/pmanbook.shtml>
15. <http://www.hrm.by/>
16. <http://www.hrm.ru/>
17. <http://www.sup.kadrovik.ru/>

ПРИЛОЖЕНИЕ

Приложение 1

Краткий терминологический словарь

1. **Вербальное общение** — общение, осуществляемое с помощью слов.
2. **Внушение** — целенаправленное неаргументированное воздействие одного человека на другого, при котором осуществляется процесс передачи информации, основанный на ее некритическом восприятии, это эмоционально-волевое воздействие.
3. **Деловая беседа** — речевое общение между собеседниками, которые имеют необходимые полномочия от своих организаций и фирм для установления деловых отношений, разрешения деловых проблем или выработки конструктивного подхода к их решению.
4. **Деловое общение** — процесс речевой взаимосвязи и взаимодействия, в котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающий достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализацию определенной цели.
5. **Деловая риторика** — правила обращения со словом в процессе делового общения.
6. **Деловое совещание** — способ открытого коллективного обсуждения проблем группой специалистов. Формы: съезды, конференции, симпозиумы, собрания, заседания, семинары.
7. **Деловая этика** — совокупность принципов поведения людей, занятых в сферах управленческой и предпринимательской деятельности.
8. **Закрытые вопросы** — вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет».
9. **Заражение** — бессознательная, невольная подверженность человека определенным психическим состояниям; проявляется через передачу определенного эмоционального состояния.
10. **Идентификация** — один из способов понимания другого человека путем уподобления себя ему на основе попытки поставить себя на его место.
11. **Имидж** — внешнее отражение человеческого образа, наглядно-выразительный «срез» его личностных характеристик. Создание имиджа связано с созданием привлекательного образа.
12. **Кинесика** — особенности, которые отражают эмоциональные реакции человека, т.е. позы, жесты, мимика.
13. **Конфликт** — наличие трудноразрешимых противоречий и конфликтной ситуации, включающей либо противоположные позиции сторон, либо противоположные цели или средства их достижения.
14. **Косвенное деловое общение** — вид речевого общения, при котором между партнерами существует пространственно-временная дистанция.
15. **Межличностный конфликт** — ситуация, в которой люди либо преследуют несовместимые цели, либо придерживаются несовместимых ценностей и норм, пытаясь реализовать их во взаимоотношениях друг с другом, либо в острой конкурентной борьбе одновременно стремятся к достижению одной

и той же цели, которая может стать достоянием лишь одной из конфликтующих сторон.

16. **Модель поведения** — целостный комплекс знаков (речевых, неречевых, поведенческих), направленный на создание некоторого образа; модель поведения может быть осознанно выбрана или сформироваться самопроизвольно.
17. **Невербальное общение** — средство передачи информации при помощи знаков (позы, жесты, мимика, интонация, взгляды, территориальное расположение и т.д.).
18. **Паралингвистика** — качество голоса, его диапазон, тональность: особенности произношения, тембр голоса, его высота и громкость.
19. **Переговоры** — основное средство согласованного принятия решений в процессе общения заинтересованных сторон.
20. **Переломные вопросы** — вопросы, которые удерживают беседу в строго установленном направлении или же поднимают целый комплекс новых проблем.
21. **Подражание** — воспроизведение черт и образов демонстрируемого поведения.
22. **Позиционные переговоры** — стандартная переговорная стратегия, основанная на позиционном подходе сторон, при которой концентрация внимания участников переговоров переносится на позиции сторон (слабый-сильный), а не на решаемые вопросы.
23. **Принципиальные переговоры** — стандартная переговорная стратегия, которая предполагает, что стороны стремятся найти взаимную выгоду при жестком подходе к рассмотрению существа дела, но мягком подходе к отношениям между участниками переговоров.
24. **Принципы и нормы нравственного поведения руководителя** — этические принципы работы руководителя, определяющие его стиль руководства и общения с коллективом и направленные на повышение эффективности работы каждого сотрудника и коллектива в целом.
25. **Проксемика** — организация общения, учитывающая взаимную ориентацию и пространственные потребности его участников.
26. **Профессиональная этика** — этические принципы и нормы поведения людей в рамках конкретного вида трудовой деятельности.
27. **Прямое деловое общение** — непосредственный речевой контакт с партнерами.
28. **Публичное выступление** — передача одним выступающим информации разного уровня в ходе общения с широкой аудиторией.
29. **Рефлексия** — процесс понимания партнера, осознание того, как партнер понимает меня.
30. **Речевой этикет** — установленный порядок речевого взаимодействия в процессе общения.
31. **Риторические вопросы** — вопросы, не предполагающие прямого ответа.
32. **Служебный этикет** — профессиональные требования к поведению и подготовленности человека, к соблюдению им канонов своей профессии.

33. **Стратегические модели** — рекомендации о том, как себя вести для того, чтобы достичь той или иной цели.
34. **Тактика общения** — варианты поведения в конкретной ситуации, включающие умения оперативно пользоваться механизмами психологического взаимодействия.
35. **Убеждение** — получение согласия от партнера по общению за счет логического обоснования информации.
36. **Управленческая этика** — цепь постоянно принимаемых, нравственно обоснованных решений.
37. **Эмпатия** — способность к постижению эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания.
38. **Экстралингвистика** — темп речи, пауза между словами, фразами, смех, плач, вздохи, речевые ошибки, особенности организации контакта.
39. **Этика** — философская дисциплина, изучаемая мораль, нравственность и определяющая присущую данному обществу совокупность принципов человеческого поведения.
40. **Этические принципы и нормы поведения деловых людей** — общепринятые в деловом мире принципы поведения: свобода, терпимость, тактичность и деликатность, справедливость, деловая обязательность и др.
41. **Эффект аргументации** — логика выступления, его обоснованность и убедительность. Виды аргументации: теоретическая (научные положения, концепции и гипотетические суждения), эмпирическая (конкретный эмпирический факт, цифровые показатели и статистические данные).
42. **Эффект визуального имиджа** — впечатление о внешнем виде выступающего, на основе которого происходит приятие или неприятие его аудиторией.
43. **Эффект квантового выброса информации** — прием, направленный на поддержание внимания аудитории; основан на заранее продуманном распределении по всему речевому полю новых мыслей и аргументов, а также периодической интерпретации сказанного заранее.
44. **Эффект паузы** — прием, который дает возможность сообразить, к какой мысли следует перейти дальше, поэтому короткая пауза перед кульминационным моментом речи и после — один из способов для его выделения, а также оттеняется наиболее существенные слова.
45. **Эффект первый фраз** — первоначальное впечатление у слушателей от стоящего перед ними выступающего, сложившееся на основе информации, полученной в начале речи.

Указ Президента РФ от 12 августа 2002 г. N 885 «Об утверждении общих принципов служебного поведения государственных служащих»

12 августа 2002 г. №885

В целях повышения доверия общества к государственным институтам, обеспечения условий для добросовестного и эффективного исполнения государственными служащими должностных (служебных) обязанностей, исключения злоупотреблений на государственной службе и впредь, до принятия федеральных законов о видах государственной службы, постановляю:

1. Утвердить прилагаемые общие принципы служебного поведения государственных служащих.

2. Рекомендовать лицам, замещающим государственные должности Российской Федерации, государственные должности субъектов Российской Федерации и выборные муниципальные должности, придерживаться принципов, утвержденных настоящим Указом, в части, не противоречащей правовому статусу этих лиц.

3. Настоящий Указ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Общие принципы служебного поведения государственных служащих

1. Настоящие общие принципы представляют собой основы поведения государственных служащих, которыми им надлежит руководствоваться при исполнении должностных (служебных) обязанностей.

2. Государственный служащий, сознавая свою ответственность перед государством, обществом и гражданами, призван:

— исполнять должностные (служебные) обязанности добросовестно, на высоком профессиональном уровне в целях обеспечения эффективной работы государственного органа;

— исходить из того, что признание, соблюдение и защита прав и свобод человека и гражданина определяют основной смысл и содержание деятельности органов государственной власти и государственных служащих;

— осуществлять свою деятельность в рамках установленной законами и подзаконными нормативными правовыми актами компетенции государственного органа;

— не оказывать предпочтения каким-либо профессиональным или социальным группам и организациям, быть независимым от влияния со стороны граждан, профессиональных или социальных групп и организаций;

— исключать действия, связанные с влиянием каких-либо личных, имущественных (финансовых) и иных интересов, препятствующих добросовестному исполнению должностных (служебных) обязанностей;

— соблюдать установленные законом ограничения для государственных служащих;

— соблюдать политическую нейтральность, исключая возможность какого-либо влияния на свою служебную деятельность решений политических партий или иных общественных объединений;

— соблюдать нормы служебной, профессиональной этики и правила делового поведения;

— проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами и представителями организаций;

— проявлять терпимость и уважение к обычаям и традициям народов России, учитывать культурные и иные особенности различных этнических, социальных групп и конфессий, способствовать межнациональному и межконфессиональному согласию;

— воздерживаться от поведения, которое могло бы вызвать сомнение в объективном исполнении государственным служащим должностных (служебных) обязанностей, а также избегать конфликтных ситуаций, способных нанести ущерб его репутации или авторитету государственного органа;

— при угрозе возникновения конфликта интересов — ситуации, когда личная заинтересованность влияет или может повлиять на объективное исполнение должностных (служебных) обязанностей, — сообщать об этом непосредственному руководителю и выполнять его решение, направленное на предотвращение или урегулирование данного конфликта интересов;

— не использовать свое служебное положение для оказания влияния на деятельность государственных органов, организаций, должностных лиц, государственных служащих и граждан при решении вопросов, лично его касающихся;

— воздерживаться от публичных высказываний, суждений и оценок в отношении деятельности государственных органов, их руководителей, если это не входит в его должностные (служебные) обязанности;

— соблюдать установленные в государственном органе правила публичных выступлений и предоставления служебной информации;

— уважительно относиться к деятельности представителей средств массовой информации по информированию общества о работе государственного органа, а также оказывать им в установленных законами случаях и порядке содействие в получении достоверной информации.

3. Государственный служащий, наделенный организационно-распорядительными полномочиями по отношению к другим государственным служащим, также призван:

— принимать меры по предотвращению и урегулированию конфликта интересов;

— не допускать случаев принуждения государственных служащих к участию в деятельности политических партий, иных общественных объединений.

МОДЕЛЬНЫЙ ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ГОСУДАРСТВЕННОГО СЛУЖАЩЕГО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ¹

(Проект)

Преамбула

Этический кодекс государственных служащих является системой моральных обязательств и требований, основанных на общепризнанных нравственных принципах и нормах.

Этический кодекс определяет правила нравственного поведения лиц, занимающих государственные должности в системе органов федеральной государственной службы, государственной службы субъектов Федерации, а также муниципальной государственной службы.

Этический кодекс государственного служащего призван содействовать укреплению авторитета государственной власти, доверия граждан к институтам государства, обеспечить единую нравственно-правовую основу для согласованных и эффективных действий всех государственных структур, противодействовать падению нравственной культуры в обществе.

Государственный служащий объективно выступает одновременно как должностное лицо, занимающее определенное место в служебной иерархии, как общественный деятель, оказывающий влияние на развитие социальных и экономических процессов, как руководитель персонала, а также как частное лицо. Эти роли могут вступать в противоречие друг с другом, следствием чего являются такие нравственные дилеммы и конфликты, которые не всегда имеют ясное и однозначное решение.

В Этическом кодексе нельзя предусмотреть всех коллизий, возникающих в практической деятельности государственного служащего. Правила кодекса не заменяют личного нравственного выбора, позиции и убеждений человека, его совести и ответственности.

Государственная служба не является привилегией. Государственный служащий, вступая на государственную службу, добровольно ограничивает некоторые свои права, в частности, право на критику, предпринимательскую деятельность, избирательные права и др.

Это обусловлено тем, что этические нормы государственного служащего являются более строгими, чем обычные нравственные нормы. Высшие должностные лица, федеральный персонал и государственные служащие иных категорий объективно наделены большей властью и полномочиями. Институциональная власть является решающим фактором в достижении практических целей

и моральных идеалов общества. Этические требования становятся более строгими и ответственность тем больше, чем выше статус государственного служащего.

¹ Разработан коллективом специалистов под руководством В.М.Соколова

Статья I. Основные нравственные принципы административной морали

1. Служение государственным интересам

1.1. Государственная служба представляет собой осуществление полномочий, посредством которых должностное лицо реализует от имени государства его функции.

Интересы общества, Отечества и государства являются высшим критерием и конечной целью профессиональной деятельности государственного служащего.

Моральный, гражданский и профессиональный долг государственного служащего — руководствоваться государственными интересами и отстаивать их в процессе принятия и осуществления практических решений.

1.2. Государственный служащий обязан своими действиями соблюдать и отстаивать Конституцию страны и другие законы РФ и при необходимости содействовать их совершенствованию. Государственный служащий должен своими предложениями, действиями, решениями укреплять авторитет государственной власти.

1.3. Государственный служащий обязан соблюдать принцип лояльности:

- по отношению ко всем ветвям власти;
- государственным институтам;
- к политическому большинству, находящемуся у власти;
- по отношению к другим государственным служащим.

Государственный служащий должен избегать контактов с лицами, вступившими в конфликт с государственной властью.

Государственный служащий не должен выступать в средствах массовой информации, давать интервью и выражать любым другим способом мнение, принципиально отличное от политики государства в целом и от политики государственного органа, интересы которого он представляет, в качестве должностного лица как внутри страны, так и в особенности за рубежом.

Государственный служащий обязан вести дискуссию в корректной форме, не подрывающей авторитет государственной службы.

В случае принципиального несогласия с политикой, проводимой государственным органом, где он служит, государственный служащий обязан оставить государственную службу.

1.4. Государственный служащий не имеет права подчинять государственный интерес частным интересам индивидов или групп, действовать на пользу частным интересам, во вред государству, ставить выполнение служебных обязанностей в зависимость от личной заинтересованности.

1.5. Государственный служащий должен стремиться к утверждению духа гражданственности в государственных органах и лично не совершать бесчестных и безответственных поступков, оскорбляющих гражданские чувства, искажающих представление о государственной политике.

2. Служение общественным интересам

2.1. Государственный служащий обязан действовать в национальных интересах, во благо всех народов России.

2.2. Государственный служащий не должен использовать свое влияние и власть в интересах только преуспевающих социальных групп и их ближайшего окружения.

2.3. Действия государственного служащего не могут быть направлены против социально незащищенных групп населения. Ни при каких обстоятельствах они не должны подвергаться дискриминации.

2.4. Конфликт между интересами различных социальных групп государственный служащий должен рассматривать с точки зрения законных прав, социально-политической и экономической целесообразности, общественных представлений о справедливости и моральных ценностях.

В отдельных случаях необходимо и оправдано решение конфликтов в пользу менее преуспевающих социально-экономических субъектов и категорий населения.

2.5. Государственный служащий должен уважать достоинство человека, не дискриминировать одних путем предоставления другим незаслуженных благ и привилегий, способствовать сохранению социально-правового равенства индивидов.

Статья II. Соблюдение общих нравственных принципов

1. Государственный служащий в своей деятельности должен руководствоваться нравственными нормами, основанными на принципах гуманизма, социальной справедливости, правах человека.

2. Честность и бескорыстность являются обязательными правилами поведения на государственной службе.

Неподкупность должностного лица является неременным условием его служебной деятельности. Корруптированный государственный служащий не может продолжать выполнять свои служебные обязанности.

3. Вступление в государственную должность и пребывание в ней предполагает развитое чувство долга и ответственности. Государственный служащий должен выполнять долг, возложенный на него обществом и законом, с величайшей степенью личной ответственности.

Статья III. Выполнение служебных обязанностей

1. Государственный служащий должен посвящать все свое рабочее время исключительно выполнению служебных обязанностей, прилагать все усилия для эффективной и четкой работы.

2. Государственный служащий обязан вести дела с профессиональной компетентностью, эффективностью и результативностью, стремиться к высшему уровню профессионализма и стимулировать профессиональное совершенствование коллег.

3. Государственный служащий может и обязан требовать предоставления ему полной и правдивой информации, относящейся к решению вопросов, находящихся в его компетенции. Он несет ответственность за сокрытие, фальсификацию данных и в том случае, если не настаивал на полной информированности.

Государственный служащий должен уважать и защищать специальную информацию, полученную во время выполнения официальных обязанностей.

4. Государственный служащий не должен перекладывать решение подведомственных ему вопросов на других, обязан своевременно принимать обоснованные решения в рамках своей компетенции и нести за них личную ответственность.

Обоснованными являются решения, отвечающие:

- общественному благу;
- практической целесообразности;
- крайней необходимости;
- пониманию наступающей моральной и правовой ответственности;
- «меньшему злу».

В случае возникновения нормативного конфликта в процессе выработки и принятия решения следует обратиться к вышестоящему руководителю, вынести вопрос на коллегиальное обсуждение, провести серию дополнительных консультаций.

5. Государственный служащий обязан выполнять распоряжения руководства и служебные инструкции, соблюдать принцип иерархии в отношениях с начальством и подчиненными, а также иные формальные и нормативные правила.

6. Государственный служащий имеет право не повиноваться или игнорировать любое распоряжение, инструкцию или команду даже в том случае, если они имеют законное административное и нормативное обоснование, но находятся в серьезном противоречии с основными правами человека, как о них говорится в Конституции РФ и во Всеобщей декларации права человека.

Его долг протестовать против такого распоряжения, его подготовки и осуществления посредством обращения в органы юстиции, общественные организации, высшие инстанции и печать. В этом случае он может нарушить принципы иерархии, служебные правила и инструкции.

7. Государственный служащий должен использовать только законные и этичные способы продвижения по службе.

Он имеет право знать, по каким критериям оценивается его профессиональная деятельность.

Он имеет право на справедливое вознаграждение за эффективную и добросовестную работу.

Государственный служащий не должен признавать и поощрять в любых формах протекционизма, сговор и иные неформальные отношения, приводящие к произволу и несправедливости.

Статья IV. Коллегиальное поведение

1. Государственный служащий должен поддерживать равные и хорошие коллегиальные отношения, стремиться к сотрудничеству, развивать в себе способность и навыки общения, доброжелательность и уважение к людям. Нетерпимость к определенным лицам или действиям может выражаться лишь при наличии серьезных оснований и в подобающей форме. Недопустимы грубость, унижение человеческого достоинства, преднамеренная дискриминация кого-либо или бестактность.

2. Государственный служащий придерживается правил делового этикета. Он уважает правила официального поведения и традиции коллектива, не подвергает обструкции законные процедуры выработки и реализации решений, участвует в коллективной работе, стремится к честному и эффективному сотрудничеству.

3. Государственный служащий не имеет права использовать свое служебное положение для политической карьеры.

4. Государственный служащий не должен ни в какой форме, ни в какой мере использовать властные, экономические, материальные и другие государственные возможности для поддержки политических партий, общественных организаций и любых других политических сил, если это не оговорено законом.

5. Несмотря на то, что закон не запрещает государственным служащим вступать в предвыборную борьбу со своим руководителем, этические нормы диктуют необходимость вести эту борьбу, уйдя с занимаемой должности.

Статья V. Недопустимость корыстных действий

1. Государственный служащий не должен преследовать в своей деятельности личных, а тем более корыстных интересов.

2. Государственный служащий не может давать никаких личных обещаний в ходе своей служебной деятельности, которые расходились бы с должностными обязанностями.

3. Государственный служащий не имеет права:

Пользоваться какими-либо благами и преимуществами для себя и членов семьи, которые могут быть предоставлены, чтобы воспрепятствовать честному исполнению им своих служебных обязанностей.

Принимать почести, вознаграждения, поощрения, связанные с определенными условиями, не предусмотренными официальным регламентом. Должностное лицо не должно давать никакого повода и основания для попытки вручения подарка или другого вида вознаграждения.

4. Государственный служащий не имеет права использовать средства, выделенные на официальные расходы, для покрытия личных трат. Недопустимо использовать на службе не по назначению, вне служебной необходимости средства коммуникации и оргтехнику.

5. Государственный служащий не должен использовать как средство извлечения личной выгоды какую-либо информацию, полученную конфиденциально во время исполнения служебных обязанностей.

6. Личные доходы государственного служащего подлежат декларированию и не могут составлять тайны. Всякое сомнение в законности личных приобретений рассматривается в отношении государственного служащего как этическое обвинение и не должно оставаться без внимания. Необходимо заявлять о полученных гонорарах.

7. Преподавательская деятельность государственного служащего возможна в случае получения им специального разрешения и не должна влиять на исполнение им первоочередных и основных обязанностей.

Оплата за преподавание и все виды гонораров не должны превышать нормативно установленного уровня от официальной годовой зарплаты государственного служащего.

8. Государственный служащий может принимать подарки, вознаграждения и почести только при соблюдении следующих условий:

- вручение происходит официально и открыто;
- награждение или поощрение надлежащим образом объяснено и обосновано;
- вышестоящее начальство поставлено в известность о факте вручения подарка или вознаграждения;
- допустимо принимать подарки, не превышающие установленного предела стоимости.

Сведения о вознаграждениях, если они носят характер официального признания высокого профессионализма и успехов государственного служащего, могут быть занесены в его личное дело.

9. Государственный служащий не может принимать подарки от лиц, стремящихся добиться официальных действий или установления деловых отношений с сотрудником государственного учреждения, от лиц, чьи интересы могут в значительной степени зависеть от исполнения или неисполнения своих официальных обязанностей служащим, получающим подарок.

Морально недопустимо получать подарки в благодарность за совершение каких-либо официальных действий. При этом под подарком, помимо прямого смысла этого слова, понимается плата за что-либо, пожертвование, ссуда, передача денег, оказание услуг, а также оплата развлечений, отдыха, транспортных расходов и т.д.

10. Государственный служащий не должен быть вовлечен ни в какой бизнес ни прямо, ни косвенно, так как это несовместимо с добросовестным выполнением служебных обязанностей.

Это означает, что государственный служащий не должен в любой форме состоять сам или через членов своей семьи или доверенных лиц в какой-либо коммерческой организации (фирме, корпорации и т.д.), предоставлять им профессиональные услуги, предусматривающие денежную компенсацию, позволять использовать свое имя частным организациям, заниматься деятельностью, которая предусматривает платное попечительство, состоять за денежное вознаграждение членом правления каких-либо ассоциаций, корпораций и т.д.

11. Государственный служащий может иметь привилегии. Предоставление привилегий справедливо, если они:

- четко определены открытыми нормативными положениями, инструкциями;
- способствуют интенсификации и эффективности труда;
- связаны с выполнением определенных служебных функций;
- свидетельствуют об особых заслугах и рассматриваются как дань уважения.

12. Государственный служащий обязан осуждать и разоблачать любые виды коррупции и коррупционеров любого уровня. Он может требовать, а в некоторых случаях обязан это делать, публичного признания случаев коррупции в судебном порядке или в средствах массовой информации.

В разоблачении случаев коррупции государственный служащий не должен считаться с принципом служебной иерархии и коллегиальности.

Учебное издание

САЛАХОВА Лилита Рафаэлевна

ЭТИКА И КУЛЬТУРА УПРАВЛЕНИЯ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

для студентов экономического факультета

Корректор *Шамонова А.М.*

Техническое редактирование, оформление *Издательство «Юниверсум»*

Формат 60*90/16. Бумага газетная. Гарнитура New Roman. Печать офсетная.
Усл. печ. л. 4,0. Уч.-изд. л. 3,20. Тираж 800 экз. Заказ №

Издательство «Юниверсум».
420111, г. Казань, ул. Профсоюзная, д. 13/16.

Отпечатано в полном соответствии с качеством предоставленных материалов
в типографии ОАО «Щербинская типография».
117623, г. Москва, ул. Типографская, д. 10. Тел. 659-2327

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК

ДЛЯ ЗАМЕТОК