

УДК 174

ЭТИКА И ЭТИКЕТ БИЗНЕСМЕНА

Зусин Владимир Яковлевич, д. т. н., профессор кафедры «Финансы и банковское дело», Приазовский государственный технический университет МОН Украины, г. Мариуполь, zusin_w_ja@pstu.edu, +380676224022

Vladimir Zusin, Doctor of Technical Sciences, Professor, Department of Finance and Banking, Priazovsky State Technical University, MES of Ukraine

V. Zusin. Ethics and etiquette of businessman.

Basic principles of businessman ethic code are considered in the article, main descriptions of etiquette, providing the increase of his image in the business world are distinguished; important description of businessman ethics is his fight against a corruption, observance of current legislation; it is shown that for a successful economic collaboration abroad, a businessman must know and observe the national features of etiquette of business communication; ethics and etiquette a businessman is necessary to observe not only on the formal meeting and negotiations but also at a subsequent communication in informal terms.

Зусин В. Я. Этика и этикет бизнесмена.

В статье рассмотрены основные принципы этического кодекса бизнесмена, выделены главные характеристики этикета, обеспечивающие повышение его имиджа в деловом мире; отмечено, что важной характеристикой этики бизнесмена является его борьба с коррупцией, соблюдение действующего законодательства; показано, что для успешного экономического сотрудничества за рубежом, бизнесмену необходимо знать и соблюдать национальные особенности этикета делового общения; отмечено, что этику и этикет бизнесмену следует соблюдать не только на официальных встречах и переговорах, но и при последующем общении в неформальных условиях.

Zusin V. Ya. Etyka i etyket biznesmena.

У статті розглянуті основні принципи етичного кодексу бізнесмена, виділені головні характеристики етикету, що забезпечують підвищення його іміджу у діловому світі; відмічено, що важливою характеристикою етики бізнесмена є його боротьба з корупцією, дотримання чинного законодавства; показано, що для успішного економічного співробітництва за кордоном, бізнесменові необхідно знати і дотримуватися національних особливостей етикету ділового спілкування; відмічено, що етику і етикет бізнесменові слід дотримуватися не лише на офіційних зустрічах і переговорах, але і при подальшому спілкуванні в неформальних умовах.

Постановка проблемы. На современном этапе развития Украины необходимо использовать все возможные пути повышения экономических показателей. Значительные экономические потери происходят ввиду недостаточного уровня этики и культуры общения бизнесменов, их деловой активности. Поэтому проблема повышения этики и этикета бизнесменов актуальна и является одним из резервов подъема экономических показателей бизнеса и экономики страны в целом.

Анализ последних достижений и публикаций. Вопросам повышения этики и этикета делового общения бизнесменов на теоретическом и практическом уровне посвящены научные разработки украинских и зарубежных авторов, а именно: Э. А. Уткина, Д. Карнеги, М. А. Блюм, В. Я. Зусина, Г. Н. Смирнова, А. Ю. Шепелевой и других.

Цель статьи – улучшить этику общения и деловой этикет бизнесменов с целью повышения экономической эффективности их работы.

Изложение основного материала. В современных условиях развитие мировой и национальной экономики тесно увязано с деловыми отношениями, требующими не только профессионализма, но и этики и этикета деловых отношений.

Каждый из участников деловых отношений в бизнесе ориентирован на достижение конкретных целей, получение конечных результатов - получение максимальной прибыли при минимизации экономических и финансовых рисков.

Деловые отношения являются многоплановым процессом, включающим коммерческие, правовые, дипломатические, экономические, финансовые, этические. Для достижения успехов требуется компетентность в сфере деловых отношений не только конкретного бизнесмена, но и тех людей, которые способствуют развитию бизнеса (менеджеры, организаторы, экономисты, финансисты, производственники и т. д.)

Развитие деловых отношений в бизнесе требует взаимосвязи и взаимодействия партнеров, обмена информацией. Общение партнеров предполагает установление контактов друг с другом, сотрудничество для совместной деятельности, направленное на получение наилучших результатов с одной и другой стороны. А для этого должно быть понимание друг друга, вежливое отношение, соблюдение правил этики и этикета.

В последнее время уделяется много внимания вопросам этики и этикета в бизнесе именно потому, что от умения общения зависит в большей степени успех или неуспех в бизнесе, а в меньшей степени от профессиональных знаний. Значимость соблюдения правил этики и этикета делового общения можно наблюдать в любой сфере бизнеса, например в банковском бизнесе. Банковские продукты получают все большее развитие, в том числе и для населения. Люди все чаще прибегают к банковским услугам. И от поведения сотрудников банка зависит, придет в этот банк данный клиент или уйдет в другой банк, где сотрудники банка не отвергнут его, а приложат все усилия для удержания клиента, формируя тем самым не только свой имидж, но и банка.

Таким образом, реальные ситуации свидетельствуют, что неэтичное поведение одного из сотрудников банка может нанести экономический ущерб всей команде и банку в целом.

Соблюдение этических норм касается не только партнеров бизнеса, но и внутри бизнеса. Повседневная жизнь ставит сложные этические проблемы, так как этика и этикет в бизнесе находят отражение в действиях и, к сожалению, противоречия между этикой и бизнесом проявляются в деловом общении на самых разных уровнях. Поэтому изучение правил этики и этикета делового общения является первоочередной задачей в нашем обществе.

В целях соблюдения правил этики и этикета делового общения руководителей и сотрудников того или иного бизнеса, на наш взгляд, необходимо введение этических кодексов, проведение курсов по этике и этикету делового общения.

Имеется опыт Приазовского государственного технического университета, где курс «Этика и этикет делового общения» был введен в учебные планы подготовки специалистов разных специальностей.

С нашей точки зрения, для построения инновационной экономики в Украине, общества высокой культуры необходимо государственное управление по внедрению правил этики и этикета в бизнесе.

Обладание навыками делового общения, нравственного императива поведения позволит создать благоприятную этическую атмосферу для развития бизнеса. Это будущее нашей страны, эффективность национальной экономики.

Одним из ключевых элементов экономики является бизнес и его представитель – бизнесмен со своими этическими устоями на которых он базирует свое дело.

Основными принципами этического кодекса бизнесмена являются:

- убеждение в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества в целом;
- исходит из того, что люди, окружающие его, хотят и умеют работать;
- верит в бизнес, расценивает его как привлекательное творчество;
- признает необходимость конкуренции, но понимает и необходимость сотрудничества;
- уважает любую собственность, общественные движения;
- уважает профессионализм, компетентность и законы;
- ценит образование, науку и технику.

Имидж бизнесмена складывается из имиджа его личности и репутации его фирмы в деловом мире. Для создания высокого имиджа бизнесмен должен обладать:

- во-первых, культурой речи, которая предполагает не только ее грамматическую и стилистическую правильность, но и отсутствие вульгарных слов (не простонародных); умением четко и точно излагать свои мысли так, чтобы их правильно могли понять окружающие, без применения нецензурных выражений и слов-паразитов, засоряющих речь;

- во-вторых, элементарной вежливостью, которая предполагает умение здороваться и прощаться, желать другому человеку доброго утра и спокойной ночи, хорошего здоровья и приятного аппетита, благодарить за помощь или услугу, говорить "пожалуйста", когда просишь о чем-либо, и уметь произносить слова извинения, если не прав или причинил беспокойство кому-нибудь;

- в-третьих, умением разговаривать и поддерживать беседу. Быть хорошим собеседником – значит знать предмет разговора, т. е. понимать, о чем говоришь, и излагать собственные суждения не только правильно, но и интересно, без занудства и пустого словоблудия;

- в-четвертых, умением управлять своими эмоциями. Воспитанный и культурный человек никогда не выплескивает свое плохое и очень хорошее настроение на окружающих. Хорошие манеры подразумевают, что обладатель их ни словом, ни действием, ни взглядом не покажет своего раздражения и недовольства, а лучшим средством подавить в себе неприятные эмоции являются доброжелательность, внимание, умение выслушать собеседника, помочь ему в случае необходимости. Очень ценится в этикете улыбка;

- в-пятых, народная пословица гласит: "Встречают по одежке, провожают по уму". Внешний вид, одежда, умение вести себя правильно в общественных местах, в различных ситуациях помогают налаживать контакты между людьми.

- в-шестых, тактичность, которая проявляется в соблюдении меры в общении, в недопущении действий и слов, которые могли бы быть неприятны для окружающих. Тактичным следует быть не только на переговорах с деловыми партнерами, семинарах, конференциях, симпозиумах, но и в повседневной жизни.

Однако с подобными качествами люди не рождаются. Эти качества воспитываются, а потом входят в привычку. Чем раньше начнется такое воспитание, тем лучше, тем скорее войдет в привычку.

Деловой этикет – результат длительного отбора правил и форм наиболее целесообразного поведения, которое способствовало успеху в деловых отношениях. Почти 70% выгодных для отечественных деловых людей сорвавшихся сделок не состоялись из-за того, что наши бизнесмены недостаточно знают правила делового общения и слабо владеют культурой поведения. Эта цифра подтверждается и мировым опытом. Так, еще в 1936 году Дейл Карнеги писал: "Успехи того или иного человека в его финансовых делах процентов на 15 зависят от его профессиональных знаний и процентов на 85 – от его умения общаться с людьми". Немало рушится карьер и теряется денег из-за неправильного поведения или невоспитанности. Зная это, японцы тратят на обучение хорошим манерам и консультациям по вопросам этикета, культуры поведения сотни миллионов долларов в год.

В западном бизнесе способности и умению человека производить хорошее впечатление придают очень большое значение. С человеком, не умеющим четко выражать свои мысли, неопрятно, небрежно или неряшливо одетым, просто не станут иметь дело. Поэтому, современному бизнесмену необходимо знание этики, правил этикета и умение вести себя в соответствии с ними.

Важнейшей характеристикой этики бизнесмена является его отношение к коррупции, потому что эта проблема в настоящее время является очень актуальной для Украины, которая занимает 130 место из 180 стран по исследованию Transparency

International «Индекс восприятия коррупции» за 2017 год. Коррупция остается для бизнеса и бизнесменов одной из главных проблем Украины.

Важным фактором для бизнесмена является соблюдение этики и этикета телефонного общения. Учитывая дефицит времени в бизнесе телефонный разговор должен быть кратким и содержательным. От умения бизнесмена вести телефонные переговоры в конечном счете зависит его репутация и размах деловых операций. При деловом общении по телефону необходимо следить за интонацией, произношением, громкостью, точностью подбора слов. Бизнесмен должен быть лаконичным, вежливым и доброжелательным. «Повисшие звонки» являются грубым нарушением делового этикета.

Особое внимание бизнесмену следует уделять этикету сотовой связи. Находясь в приемной или кабинете руководителя фирмы, некорректно пользоваться сотовым телефоном, можно воспользоваться услугой переадресации поступившего сообщения на персональный автоответчик. Во время деловой встречи и важных совещаний следует перевести телефон в беззвучный режим.

Наряду с официальными особую роль играют неформальные контакты бизнесмена. Автор статьи в своей книге [2] представил ряд неформальных встреч, которыми успешно пользовался в период работы вице-президентом концерна «Азовтранссервис» (одного из спонсоров ПГТУ). В неофициальной обстановке продолжаются те же дискуссии, что и за столом переговоров, но они проходят более непринужденно, откровенно и чаще всего бывают успешными.

Выводы. В работе автором проанализирована роль этики и этикета бизнесмена и ее влияние на повышение экономической эффективности ведения бизнеса. Выделены основные аспекты, повышающие этику и этикет бизнесмена при общении с деловыми партнерами. Сформулированы элементы, обеспечивающие повышение имиджа бизнесмена в деловом мире. Выделены основные аспекты роста культуры поведения бизнесмена, его вежливости, тактичности, скромности. Проанализированы этика и этикет бизнесмена при его общении по телефону, особое внимание уделено этикету сотовой связи. Показано, что знание национальных особенностей делового общения бизнесмена с зарубежными партнерами позволяют значительно повысить успехи в бизнесе за рубежом.

Список использованных источников:

1. Уткин Э. А. *Этика бизнеса* / Э.А.Уткин.– М.: Изд. «Зерцало», – 1998.–256 с.
2. Зусін В. Я. *Етика та етикет ділового спілкування: Навчальний посібник.* – К.: Центр навчальної літератури, 2005.–224 с.
3. Карнеги Д. *Учебник жизни: Сочинения* / Д.Карнеги. М.: ЗАО «ЭКМО-Пресс», 1999.–720 с.
4. Шихарев П. Н. *Возможна ли этика бизнеса* / П.Н. Шихарев // *Общественные науки и современность.*– М.:1997.–№6.–С.16-25.
5. Шепелева. А. Ю. *Современный деловой протокол и этикет* / А. Ю. Шепелева. М.: Изд. Лит. Рес., 2017.–337 с.
6. Зусін В. Я. *Школа вічливості для молодших школярів* / В.Я. Зусін *Навчальний посібник.* - Маріуполь: Вид. Рената, 2004. - 26 с.

References:

1. Utkin E.A. *Etika biznesa* / E.A.Utkin.– M.:Izd. «Zertsalo», – 1998.–256 s.
2. Zusin V.Ya. *Etyka ta etyket dilovoho spilkuvannia: Navchalnyi posibnyk.* – K.: Tsentr navchalnoi literatury, 2005.–224 s.
3. Karnehy D. *Uchebnik zhizny: Sochineniya* / D. Karnehy. M.: ZAO «EKSMO-Press», 1999.–720 s.
4. Shykharev P. N. *Vozmozhna li etika biznesa* / P. N. Shykharev // *Obschestvennye nauki i sovremennost.*– M.:1997.– № 6.– S.16-25.
5. Shepeleva. A. Yu. *Sovremennyi delovoi protokol i etyket* / A.Yu. Shepeleva. M.: Yzd. Lyt. Res., 2017.–337 s.
6. Zusin V.Ya. *Shkola vichlyvosti dlia molodshykh shkoliariv* / V.Ya. Zusin *Navchalnyi posibnyk.* - Mariupol: Vyd. Renata, 2004. - 26 s.

Keywords: culture of behavior; business; business communication; politeness; tactfulness.

Ключові слова: культура поведінки; бізнес; ділове спілкування; ввічливість; тактовність.

Ключевые слова: культура поведения; бизнес; деловое общение; вежливость; тактичность.

Рецензент: М. Г. Белопольський, завідувач кафедри обліку і аудиту ДВНЗ «Приазовський державний технічний університет», віце-президент Академії економічних наук України, голова спеціалізованої вченої ради Д 12.052.02, д. е. н., професор