Профессиональная этика и этикет

100103.65 «Социально-культурный сервис и туризм»,

100110.65 «Домоведение»

Институт Сервиса, моды и дизайна; кафедра Сервиса и моды

Слесарчук Ирина Анатольевна

Профессиональная этика в информационном обществе

Лекция 5

ВГУЭС

План лекции

1. Информационное общество как качественно новый этап в развитии профессиональной морали.
2. Современные профессиональные этические кодексы.

Материал для восстановления знаний

Определения терминов «профессиональная этика» и «профессиональная мораль»

Профессиональная этика – совокупность моральных норм, правил, принципов, которые регулируют отношение человека к своим профессиональным обязанностям, долгу, а также взаимоотношения людей в трудовой деятельности.

Профессиональная мораль – это совокупность нормативов и требований в сфере трудовой деятельности, включая способы реализации и оценку их практических результатов

Профессиональная мораль отражает отличия моральных требований к специалистам от общепринятых в обществе норм и традиций поведения.

1 вопрос

ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЩЕСТВО КАК КАЧЕСТВЕННО НОВЫЙ ЭТАП В РАЗВИТИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ МОРАЛИ

Признаки постиндустриального общества (начиная с 60-х – 70-х г.г. XX в.)

- Появление теории нулевого роста, обосновывающей отказ от расширенного воспроизводства с целью сохранения окружающей среды и установления равновесия между обществом и природой;
- Повышение требований общества к социальной ответственности бизнеса и экологии;
- Появление проблемы нехватки невозобновляемых материальных ресурсов;
- Повышение роли нематериальных ресурсов, знаний в развитии экономики;
- Возникновение проблемы удовлетворения высоких запросов личности в выборе интересной работы, в разнообразном отдыхе, в заботе о здоровье;
- Глобализация экономики и конкуренции, развитие международных рынков, образование экономических союзов
- Повышение роли информационных технологий и их влияния на организацию и этику делового общения.

Проблемы профессиональной этики в информационном обществе

Причины	Проблемы
Усложнение отношений в сфере трудовой деятельности и содержании самого процесса труда	*Возрастание значимости профессионализма,* необходимость выработки новых критериев в характеристике трудового коллектива и качества труда
Возникновение новых профессий (программисты, космонавты, спасатели, экологи, менеджеры и т. д.)	Моральные кодексы трудовых отношений находятся в стадии разработки и, пытаясь охватить и систематизировать новые сложные процессы современных профессиональных отношений, оставляют определенные вопросы пока открытыми и дискуссионными
Традиционные профессии выступают в *качественно новом содержании*	Конкретизация, усложнение и дополнение уже имеющихся профессиональных кодексов морали
Все большее количество видов профессиональной деятельности начинает характеризоваться повышенными моральными требованиями	Отступление от моральных норм обычно связано со значительным ущербом, причиняемым другим людям, нередко сопровождаясь антропогенными, техногенными, экологическими и иными катастрофами
Глубокие антагонистические социальные противоречия и конфликты	Невозможность дать соответствующую однозначную оценку

Этические нормы фирмы в постиндустриальном обществе

- Справедливое отношение к работникам;
- Достойная оплата и безопасность их труда;
- Высокое качество продукции и услуг;
- Сохранение окружающей среды;
- Правдивость рекламы;
- Соблюдение всех обязательств перед государством, партнерами, акционерами, работниками;
- Участие в социально-экономическом развитии районов, где расположена фирма
- Участие в благотворительной деятельности;
- Доступ общественности и государственных органов ко всем видам информации о делах фирмы.

Модель менеджера XXI в.

2 вопрос

СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ ЭТИЧЕСКИЕ КОДЕКСЫ

Что представляет собой профессиональный этический кодекс?

Этический кодекс - конвенции между профессионалами относительно их поведения по отношению к другим публичным группам и внутри данного профессионального сообщества (группы)

- Создается в ответ на фактические или ожидаемые этические конфликты в профессиональной деятельности
- Не обозначаются права гражданина, которые закреплены в иных документах и носят нормативно правовой характер (гражданские кодексы, законы и другие нормативно-правовые акты)
- Кодекс должен отражать реальную значимость и достоинства поведения данной профессиональной группы относительно широкой публики
- Кодекс должен отвечать на вопросы:
  - какие публичные группы могут пострадать от неэтичных действий данной профессиональной группы или ее отдельных членов?
  - каким образом можно предотвратить неэтичные действия данной профессиональной группы?
  - с какими типами этических проблем сталкиваются публичные группы, зависящие от действий данной профессиональной группы?

Древнейший кодекс профессиональной этики – клятва Гиппократа

"Клянусь врачующим Аполлоном, и Асклепием, и Гигией, и Панацеей, всеми богами и богинями, призываю их в свидетели, что буду оставаться верным этой клятве и подписанному мной договору во всех своих суждениях и отдавать этому все свои силы. Буду помнить тех, кто обучил меня этому искусству, ежели захотят воспринять его, не требуя воздаяния; буду передавать поучения письменные и устные, а также любые другие виды знания моим детям, равно как и детям моего учителя, и другим ученикам, что поклялись быть верными и полезными, но никому другому. Употреблю все свои силы для помощи больным и воспрепятствую несправедливости и нанесению вреда. Никому не поднесу лекарства смертоносного, даже если о том попросят, также не дам такого совета другому, не допущу беременных женщин до аборта. Сохраню в чистоте и святости мою жизнь и мое искусство. Не стану оперировать страдающего каменно-почечной болезнью, но предоставлю это искушенным практикам. Во всех случаях иду на помощь больному, остерегаясь вреда и несправедливости, в особенности возбуждения похоти в телах мужчин и женщин, свободных или рабов. А ежели доведется услышать и увидеть по долгу профессии или вне ее в моих отношениях с людьми нечто, что не подлежит разглашению, о том сохраню молчание и как священную тайну уберегу. И если сохраню верность этой клятве и не унижусь, пусть мне ниспошлется лучшее из этой жизни — искусство и вечная честь. Если же нарушу клятву, да буду покрыт бесчестьем и позором".

Основные функции кодекса этики

Репутационная

- формирование доверия к компании со стороны внешних групп (описание политик, традиционно закрепляемых в Международной практике по отношению к клиентам, поставщикам, подрядчикам и т.д.) с целью повышения инвестиционной привлекательности компании. Наличие у компании кодекса корпоративной этики становится общемировым стандартом ведения бизнеса

Управленческая

- регламентация поведения в сложных этических ситуациях

Развития корпоративной культуры

- предусматриваются пути повышения эффективности деятельности работников:
- регламентация приоритетов во взаимодействии со значимыми внешними группами;
- определение порядка принятия решений в сложных этических ситуациях, а также неприемлемых форм поведения.

Виды этических кодексов

Профессиональные

- регулятивный документ с конкретно разработанными правилами, включая санкции по отношению к нарушителям. Такие кодексы разрабатываются авторитетными специалистами и принимаются ни специальных симпозиумах;

Декларативные

- относительно краткие хартии, декларации, создаваемые в процессе формирования профессионального сообщества. Это своего рода декларации о намерениях;

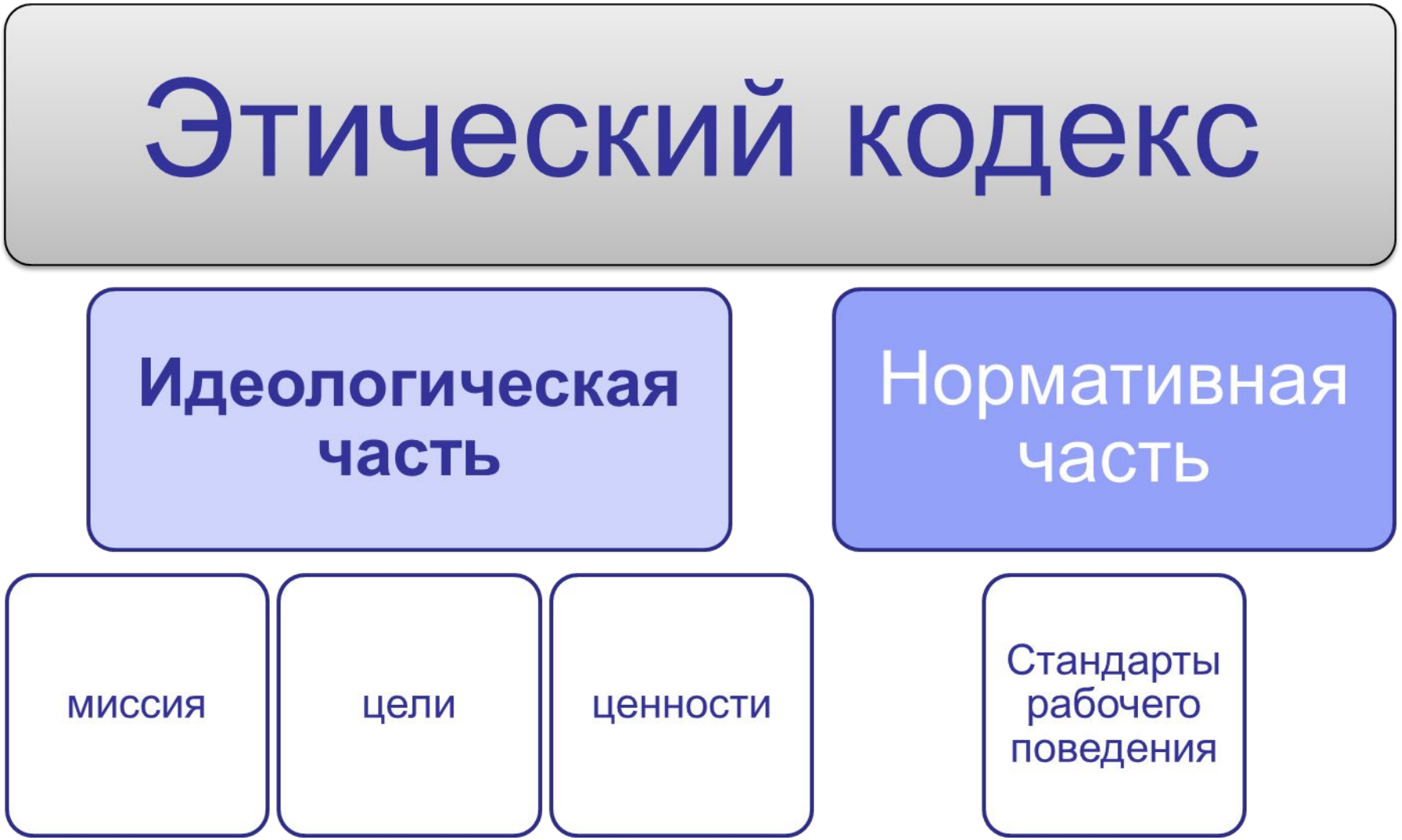
Развернутые

- подробные кодексы отдельных фирм, организаций, включающие конкретные обязательства работников перед клиентами и партнерами, сотрудниками и обществом.

Подходы к созданию этических кодексов

	Профессиональный	Декларативный	Развернутый
Пример	Альфа-банк, Северная торгово-промышленная палата	Johnson & Johnson, Panasonic	BP Amoco, P&G.
Характеристики организации	Профессионально однородные организации	Крупные, профессионально неоднородные организации	
Содержание	Описывает профессиональные этические дилеммы, нормы и стандарты поведения · Может содержать идеологическую часть	Описывает идеологию и общие правила поведения	Описывает политики в отношении ключевых групп · Регламентирует поведение сотрудников · Может содержать идеологическую часть
Основные функции	Может реализовывать все три функции: репутационную, управленческую и функцию развития корпоративной культуры	Реализует в основном функцию развития корпоративной культуры, частично - управленческую	Реализует репутационную и управленческую функции
Кому адресован	Всем сотрудникам	Всем сотрудникам	Преимущественно менеджменту
Формат	Профессиональный язык, большой объем	Понятный текст, небольшой объем	Специальная терминология, большой объем

Структура этических кодексов



Содержание этических кодексов

- введение;
- послание руководителя организации;
- основная миссия организации, ее цели;
- описание того, каким должен быть работник организации;
- трудовые династии;
- традиции и ритуалы организации;
- конкурсы профессионального мастерства;
- взаимоотношения с другими организациями;
- отношения с клиентами и партнерами других фирм;
- общественная жизнь организации;
- отношения между руководителями и подчиненными;
- отношения между руководителями;
- отношение к женщинам — работницам организации;
- отношение к молодежи, работающей в организации;
- отношение организации к пенсионерам;

Приобретенные знания

- Знание особенностей развития профессиональной этики в постиндустриальном обществе
- Знание функций, видов, структуры и содержания современных этических кодексов

Вопросы для самопроверки

- Характеристика современных профессиональных этических кодексов.
- Значение морально-профессиональных кодексов в управлении коллективом
- Каковы механизмы внедрения этических норм в современные деловые отношения?

Рекомендуемая литература

1. Профессиональная этика: учебное пособие для высших учебных заведений / Отв. ред. М.Н. Росенко. – Санкт-Петербург: ООО ИД «Петрополис», 2006. – 200 с.
2. Барышева А.Д., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2006. – 256 с.

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.