

Министерство транспорта Российской Федерации  
Федеральное агентство воздушного транспорта  
Санкт-Петербургский Государственный Университете  
Гражданской Авиации

## **Презентация по социологии и психологии управления в сервисе**

Тема: «Социальная ответственность  
менеджера в организации»

Выполнила: Потапенко А.Д.  
студентка 186гр., КФ, СпбГУ

Проверил: Казак В.В.

Санкт-Петербург  
2010

# **СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ МЕНЕДЖЕРА В ОРГАНИЗАЦИИ**

## **Понятие ответственности**

Ответственность - один из самых сложных феноменов в теории волевых качеств. Его называют "качеством высшего порядка" из-за тесной взаимосвязи с эмоциональной, нравственной и мировоззренческой сторонами личности. Это качество отражает склонность личности придерживаться в своем поведении общепринятых социальных норм, исполнять свои обязанности и ее готовность дать отчет за свои действия перед обществом и самим собой.

Понятие ответственность предполагает наличие субъекта и требует указания на объект.

Субъект - конкретная личность, взаимодействующая с миром.

Объект - это то, за что субъект несет ответственность, "что возложено на него или принято им для исполнения". Это может быть поручение, просьба, судьба общего дела. Взаимосвязь субъекта и объекта создает временную перспективу понятия:

*РЕТРОСПЕКТИВНЫЙ  
АСПЕКТ*

ответственность за  
совершенное действие

*ПЕРСПЕКТИВНЫЙ  
АСПЕКТ*

ответственность за то, что  
необходимо совершить

## Моральные обязанности руководителя:

1. Анализ ценностных аспектов любой проблемы, встающей перед организацией.
2. Контроль аффектов и эмоций — как своих собственных, так и окружающих людей.
3. Анализ предпочтений в организации в категориях “осознание”, “вовлеченность”, “приверженность”, являющихся неопределенными понятиями.
4. Реализация этического выбора — “делать не то, что хочется, а то, что следует”.
5. Овладение “философией благородного труда”.
6. Овладение искусством безразличия к собственной выгоде.

# Долг и совесть в организации



*Долг* - категория этики, означающая отношение личности к обществу, другим людям, выражающееся в нравственной обязанности по отношению к ним в конкретных условиях. Долг представляет собой нравственную задачу, которую человек формулирует для себя сам на основании нравственных требований, обращенных ко всем. Это личная задача конкретного лица в конкретной ситуации.

*Совесть* иногда называют другой стороной долга.

**Совесть** - самооценивающее чувство, переживание, один из древнейших интимно-личностных регуляторов поведения людей.

Совесть - категория этики, характеризующая способность человека осуществлять нравственный самоконтроль, внутреннюю самооценку с позиций соответствия своего поведения требованиям нравственности, самостоятельно формулировать для себя нравственные задачи и требовать от себя их выполнения.

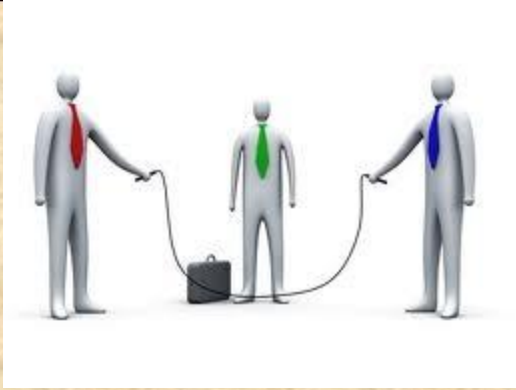
## Локус контроля

**Локус контроля** — психологический фактор, характеризующий тот или иной тип личности. Представляет собой склонность человека приписывать ответственность за происходящие в жизни события и результаты своей деятельности внешним силам (экстернальный, внешний локус контроля) либо собственным способностям и усилиям (интернальный, внутренний локус контроля).

Экстерналы- люди с внешним локусом контроля, склонные объяснять последствия своих поступков влиянием обстоятельств, поскольку ответственность за свою деятельность они приписывают исключительно внешним обстоятельствам.



Интерналы- люди, которые считают ответственными за результаты своей деятельности только самих себя. Даже если обстоятельства неблагоприятны они не станут оправдывать себя за ошибки и неудачи.



### Качества экстернала:

- неуверенность в себе,
- неуравновешенность,
- тревожность,
- агрессивность,
- подозрительность.



### Качества интернала:

- уверенность в себе,
- настойчивость в достижении цели,
- обязательность выполнения,
- уравновешенность,
- независимость.



## Корпоративная социальная ответственность

Корпоративная социальная ответственность означает:

- 1) достижение коммерческого успеха путями, которые ценят этические принципы и уважают людей, сообщества и окружающую среду.
- 2) обязательство бизнеса вносить вклад в устойчивое экономическое развитие, трудовые отношения с работниками, их семьями, местным сообществом и обществом в целом для улучшения их качества жизни.
- 3) добровольный вклад бизнеса в развитие общества в социальной, экономической и экологической сферах



# Уровни Социальной ответственности менеджера в организации:



1. Базовый уровень предполагает выполнение следующих обязательств: своевременная оплата налогов, выплата заработной платы, по возможности — предоставление новых рабочих мест (расширение рабочего штата).
2. Второй уровень предполагает обеспечение работников адекватными условиями не только работы, но и жизни: повышение уровня квалификации работников, профилактическое лечение, строительство жилья, развитие социальной сферы. Такой тип ответственности был условно назван «корпоративной ответственностью».
3. Третий, высший уровень ответственности, по мнению бизнесменов, предполагает благотворительную деятельность.

**К внутренней социальной  
ответственности бизнеса  
можно отнести:**

Безопасность труда

Стабильность заработной платы

Поддержание социально значимой  
заработной платы

Дополнительное медицинское и  
социальное страхование сотрудников

Развитие человеческих ресурсов через  
обучающие программы и программы

подготовки и повышения квалификации

Оказание помощи работникам в  
критических ситуациях

**К внешней социальной  
ответственности бизнеса  
можно отнести:**

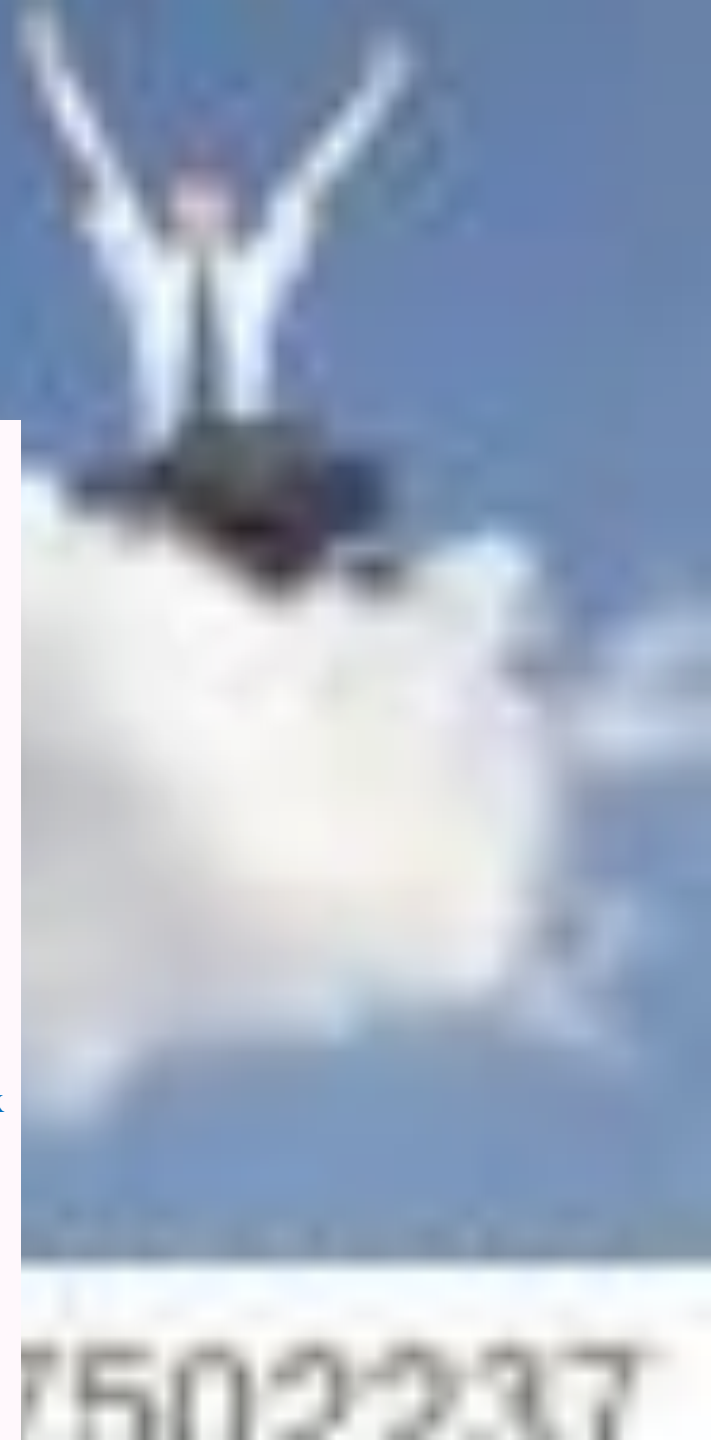
1. Спонсорство и корпоративная  
благотворительность

2. Содействие охране окружающей  
среды

3. Взаимодействие с местным  
сообществом и местной властью

4. Готовность участвовать в кризисных  
ситуациях

5. Ответственность перед  
потребителями товаров и услуг  
(выпуск качественных товаров)





## Социальная ответственность руководителя



- Социальная ответственность связана с выполнением общих правил, которые усваиваются человеком.

- Социальные нормы поведения формируются постепенно в процессе взросления, начиная с детского возраста. Постепенно из внешних требований они становятся внутренними, психологическими образованиями.

- Социальная ответственность служит средством внутреннего контроля личности (его называют самоконтролем), т.е. психологической регуляции деятельности, которая осуществляется сознательно и добровольно.

Осознание человеком необходимости социальной ответственности связано с действием различных факторов:

- познавательных,
- мотивационных,
- ситуационных,
- характерологических,
- личностных и других.

Социальная ответственность имеет непосредственное отношение к выполнению групповых норм поведения.

Под групповыми нормами понимается совокупность требований и правил, вырабатываемых внутри группы как определенного сообщества и играющих роль важнейшего средства регуляции поведения членов данной группы, а также характера взаимоотношений, взаимодействия и общения .



## Семь принципов социальной ответственности:

1. Подотчётность
2. Прозрачность
3. Этичное поведение
4. Уважение интересов заинтересованных сторон
5. Соблюдение верховенства закона
6. Соблюдение международных норм поведения
7. Соблюдение прав человека

# *Ключевые аспекты и проблемы социальной ответственности в бизнесе :*

## **Права человека**

- 1: Должная предусмотрительность
- 2: Ситуации, связанные с риском для прав человека
- 3: Избежание соучастия в незаконном действии
- 4: Удовлетворение жалоб
- 5: Дискриминация и уязвимые группы
- 6: Гражданские и политические права
- 7: Экономические, социальные и культурные права
- 8: Основные права в сфере труда

## **Участие в жизни сообществ и их развитие**

- 1: Участие в жизни сообществ
- 2: Образование и культура
- 3: Создание занятости и развитие навыков
- 4: Развитие технологий
- 5: Создание благосостояния и дохода
- 6: Здоровье
- 7: Социальные инвестиции

## Список использованной литературы:

1. Розанова В.А. Психология управления -Москва , 2000.
2. Афанасьев. Баглай. Социология менеджмента- Москва, 2002
3. Базарова Т. Ю. Управление персоналом - Москва, 1999
4. Интернет ресурсы:
  - <http://www.alkruglov.narod.ru/consduty.html>
  - <http://psyfactor.org/personal/personal11-04.htm>
  - <http://www.qs.ru/8000.htm>