

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

# 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
- 5 • 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                                     | <i>Возрастание значимости профессионализма</i> , 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 <i>качественно новом содержании</i>  | 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.

## • Менеджер XXI в.

- Глобальный стратег
- Знаток компьютерных технологий
- Новатор
- Лидер
- Человек, обладающий харизмой

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 врачуящим 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 ниспослется лучшее из этой жизни — искусство и вечная честь. Если же нарушу клятву, да буду покрыт бесчестьем и позором".

## 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. Недвижимость

## 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 на специальных симпозиумах;

## Декларативные

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

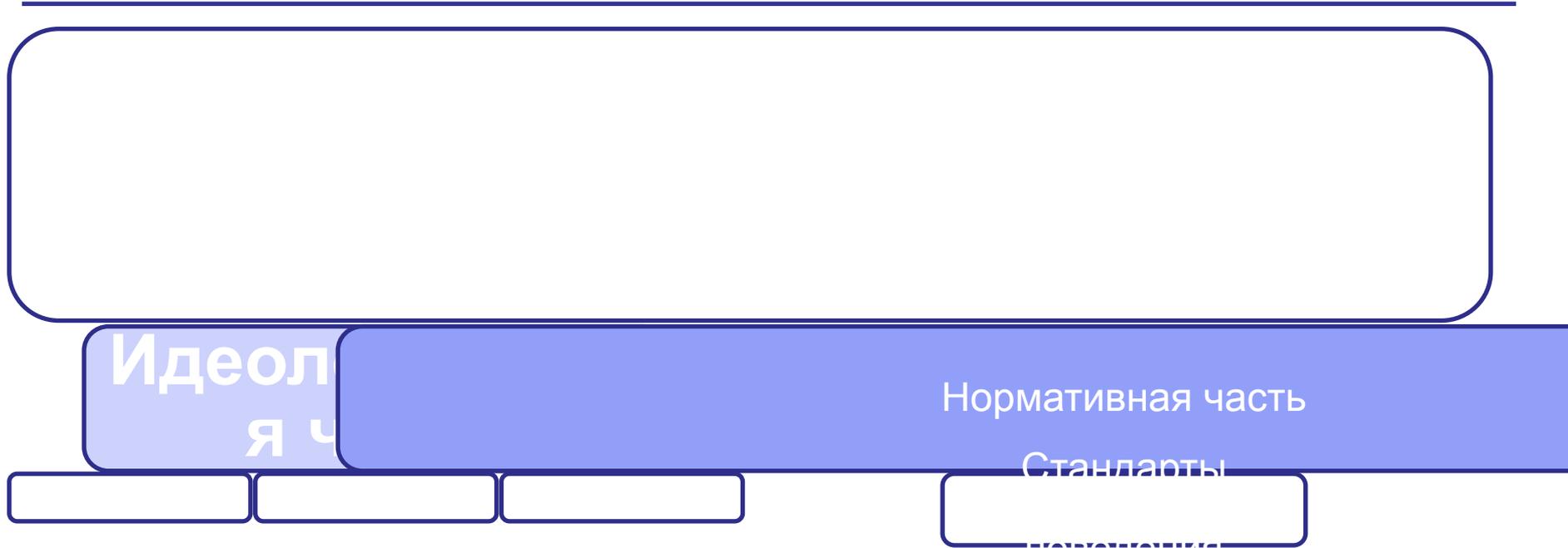
## Развернутые

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

# Подходы к созданию этических кодексов

|                                   | Профессиональный   | Декларативный   | Развернутый   |
|-----------------------------------|--|---|---|
| <b>Пример</b>                     | Альфа-банк, Северная торгово-промышленная палата   | Johnson & Johnson, Panasonic  | BP Amoco, P&G.  |
| <b>Характеристики организации</b> | Профессионально однородные организации   | Крупные, профессионально неоднородные организации                                       |   |
| <b>Содержание</b>                 | 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 |
| <b>Основные функции</b>           | 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  |
| <b>Кому адресован</b>             | Всем сотрудникам   | Всем сотрудникам  | Преимущественно менеджменту   |
| <b>Формат</b>                     | 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;
- 1. 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.