**1.1.   Етичні засади сучасного бізнесу**

Чи може бізнес бути етичним? Чи має право на існування поняття “етика бізнесу”? Питання, яке в сучасних вітчизняних економічних реаліях розвитку ринкових відносин ще не знайшло однозначної відповіді.

Етичний бізнес – це чесність, порядність, повага до партнерів, дотримання даного слова, здатність ефективно функціонувати на ринку згідно з діючим законодавством, встановленими правилами і традиціями.

У другій половині ХХ ст. в світі зростало занепокоєння неконтрольованим зростанням економіки і небезпекою, яка стала результатом цього зростання. Постала необхідність в розробці і впровадженні принципів бізнес-етики [3].

Початок етики бізнесу як окремої сфери знання датується серединою 70-х років. Саме з цього часу стали організовуватися конференції, семінари, присвячені етиці бізнесу. Вчені, представники бізнесу активно працюють над визначенням етичних принципів на міжнародному, регіональному, професійному, корпоративному рівнях.

Найбільш важливим кроком у цьому напрямі можна вважати прийняту в 1994 р. у швейцарському місті Ко Декларацію Ко – “Принципи бізнесу”. Основними принципами бізнесу у цьому документі визнано такі [11].

* Відповідальність бізнесу: від блага акціонерів до блага його основних партнерів.
* Економічний та соціальний вплив бізнесу: до прогресу, справедливості та світового співтовариства.
* Етика бізнесу: від букви закону до духу довіри.
* Повага правових норм.
* Підтримка багатосторонніх торговельних стосунків.
* Турбота про навколишнє середовище.
* Уникання протизаконних дій.

Свідченням того, що світ, незважаючи на проблеми, в цілому рухається до вироблення загальної, глобальної етики, свідчать документи першого всесвітнього конгресу з етики, бізнесу та економіки (Токіо, 1996) та інших міжнародних форумів.

З кожним роком розширюється усвідомлення етики бізнесу як складової ділової культури в різних країнах світу. Так, у серпні 2000 р. в Росії відбулася конференція “Бізнес і культура світу: репутація вітчизняного підприємництва та образ Росії у ІІІ тисячолітті”, на якій було прийнято “Принципи ведення справ у Росії”. У ній як найголовніше зазначається викладене нижче [11]:

* Прибуток головніший за все. Але честь дорожча прибутку.
* Поважай учасників спільної справи – це основа стосунків та самоповаги. Виконуй прийняті ділові зобов’язання.
* Утримуйся від насильства та погроз як способів досягнення ділових цілей.
* Завжди веди справу відповідно до коштів.
* Виправдовуй довіру. Вона – основа підприємництва та ключ до успіху. Прагни завоювати репутацію чесного, компетентного та порядного партнера. Будь таким, яким ти хочеш бачити свого кращого партнера.
* Конкуруй достойно. Не доводь ділові суперечки до суду. Найнадійніший партнер той, який теж виграє всі угоди.
* Дотримуйся чинних законів та поважай законну владу.
* Для законного впливу на владу об’єднуйся з однодумцями на основі даних принципів.
* Роби добро не заради користі та марнославства. Не вимагай  за зроблене неодмінного суспільного визнання.
* При веденні справи, як мінімум, не завдай шкоди природі.
* Знайди в собі сили протистояти злочинності та корупції. Сприяй тому, щоб вони стали невигідними для всіх.
* Будь терпимим до представників інших культур. Вони – не гірші і не кращі за нас, вони просто інші.

Українське суспільство також рухається в напрямі визначення та утвердження принципів етики бізнесу, які, з одного боку, увібрали б у себе кращі традиції ділової культури українців, а з іншого – кращі норми цивілізованого бізнесу.

На шляху розуміння, а тим більше дотримання українськими бізнесменами етичних принципів існують різноманітні ***бар’єри*** [11]:

*Внутрішні:*

* скептичне ставлення до етики в бізнесі;
* песимізм (нічого тут не зміниш; крали і красти будемо);
* фаталізм (зло всесильне, воно перемагає завжди і всюди);
* перекладання відповідальності на інших (я б із задоволенням, але ось інші…);
* невпевненість у своїй моральній послідовності;
* моральна нестриманість;
* страх стати неконкурентоспроможним;
* завищена самооцінка.

*Зовнішні:*

* закони, суспільна думка;
* підкуп чиновників;
* недобросовісність ділових партнерів;
* застосування силових методів у стосунках із партнерами;
* необов’язковість у ділових комунікаціях.

*У сфері торгівлі:*

* порушення зобов’язань по платежах;
* порушення строків постачання;
* закупівля та продаж товарів із простроченими термінами реалізації;
* непрофесійність персоналу;
* операції з контрабандним товаром.

*У сфері виробництва:*

* виробництво товарів низької якості;
* підробка торгових знаків;
* створення підставних фірм та перекачування коштів.

*У сфері фінансів:*

* затримка операцій з метою “прокручування” грошей;
* нечесність персоналу;
* розголошення комерційної таємниці, крадіжки, змова з конкурентами;
* підробки документів тощо.

Українські вчені, політики, бізнесмени намагаються знайти відповідь на питання, що потрібно зробити аби етичні норми бізнесу стали реальністю? Результати соціологічних досліджень свідчать, що для встановлення етичних принципів ведення бізнесу необхідні такі кроки [11]:

* розумна податкова політика;
* чітке та стабільне правове регулювання економіки;
* ліквідація організованої злочинності, корупції;
* політична стабільність;
* професійність підприємців;
* рівні умови для всіх для ведення бізнесу;
* формування у суспільстві позитивного іміджу підприємця;
* формування корпоративної етики підприємців;
* навчання етичним основам бізнесу.

Ступінь дотримання партнерами етичних стандартів відіграє вагому роль у бізнесі. Без чесності і порядності в системі відносин між фірмами, банками та окремими фізичними особами ефективна і тривала підприємницька діяльність неможлива. Без дотримання ділового протоколу та етичних норм бізнес, який в багатьох випадках ґрунтується на основі неформальних угод, неформальних контактів, довіри партнерів один до одного, виявляється неефективним. Тому у своїй діяльності підприємець має обов’язково керуватися усталеними нормами поведінки.

***Основні поняття і ключові слова:*** етика, економіка, бізнес, етика бізнесу.

**Етичні норми в менеджменті**

Значну роль в розвитку бізнесу, підвищенні ефективності діяльності організації відіграє менеджмент, важливою складовою якого має бути етика, яка базується на системі принципів і норм, що характеризують поводження керівників і рядових працівників організації стосовно суспільства, інших організацій, груп, а також у відносинах між собою. З метою опису цілей організації, створення нормальної етичної атмосфери і визначення етичних рекомендацій у процесах прийняття рішень розробляються етичні нормативи.

У практиці менеджменту широке поширення одержали етичні нормативи, що забороняють такі дії [9]:

* шахрайство;
* вимагання;
* підношення подарунків посадовій особі;
* розпалювання конфліктів на ґрунті зіткнення інтересів;
* ухиляння від сплати податків;
* продаж недоброякісної продукції;
* розкриття секретів підприємства;
* незаконне використання інформації, отриманої у особи, яка  довіряє тобі.

Американська освітня організація Центр етичних ресурсів пропонує 12 кроків у напрямку розробки кожною організацією власної етичної програми [5]:

* формування бачення майбутнього;
* визначення базових цінностей;
* розробка корпоративного етичного кодексу;
* створення служби чи призначення працівника з питань етики;
* створення команди (комітету) оперативного рішення етичних питань;
* розробка стратегії етичного спілкування;
* проведення тренінгів з етики;
* створення „гарячої” телефонної лінії етичної допомоги;
* розробка системи оцінок і нагород;
* створення системи контролю і реєстрації даних;
* проведення періодичних оцінок;
* введення етичного стилю керівництва.

Етичною має бути також кадрова політика. Так, згідно з Артуром Воллержу, кадрова політика “ВМW” визначається такими принципами [9]: орієнтація образу дій на етичні цілі, велику людяність, ліберальність і терпимість, прагнення до справедливості, принцип дії і протидії, самостійність і індивідуальність, самоствердження в роботі, влада, ієрархія, прагнення до соціальних контактів, інформація і комунікація, вільне вираження думки, прагнення до безпеки, соціальна користь праці і демократія.

Становлення етичних норм має розпочинатися з конкретної організації, фірми. Все частіше організації, фірми, для яких суспільна думка про чесність і добропорядність стоїть вище бажання максимізувати прибуток будь-якими способами, розробляють *Етичні кодекси (корпоративні кодекси),* які [5]:

* показують менеджерам і працівникам як діяти, коли приймаються рішення на основі аналізу цінностей;
* формально зобов’язують всіх працівників звертати увагу на етичні аспекти рішень, які вони приймають;
* є основою для дискусій з питань етичного поводження.

Аналіз літератури дає можливість уявити структуру, наприклад, японських кодексів [12]:

А. Ставлення до компанії:

* відданість;
* вдячність.

Б. Ставлення до роботи:

* ретельність;
* відповідальність;
* старанність;
* ощадливість;
* почуття гордості за свою роботу.

В. Ставлення до старших:

* повага;
* чемність.

Г. Ставлення до співробітників:

* співробітництво;
* визнання заслуг.

В Кодексі ділової етики компанії “Проктер енд Гембл” визначені основні морально-етичні цінності та принципи діяльності компанії.

Цінності, на яких базується діяльність компанії:

* колектив, який складається з найкращих у світі спеціалістів;
* господарське ставлення до майна компанії (як до власного); прагнення до забезпечення довгострокової успішної діяльності компанії, до виконання покладених завдань, підвищення ефективності праці;
* чесність і відкритість у відношеннях між робітниками; дотримання букви закону; прийняття рішень на основі повної інформації і обгрунтування її оцінки на основі можливих ризиків;
* намагання бути кращими у виконанні покладених завдань, підвищення якості роботи; здійснення лідерства у своїй сфері;
* взаємне довір’я у стосунках між колегами, замовниками і користувачами.

Принципи і правила поведінки, які базуються на основі моральних цінностей, зводяться до такого:

* повага до особистості кожної людини;
* нероздільність інтересів компанії і кожного робітника;
* цілі і принципи чітко визначені і погоджені;
* основою успіху є новаторство;
* орієнтація у виробничій сфері на запити споживачів, на тісні, взаємовигідні відношення з замовниками і суміжниками;
* заохочення професійної майстерності робітників;
* намагання бути кращими у всіх галузях, які мають для компанії певне значення;
* спільна діяльність в дусі взаємного довір’я і партнерські відношення з замовниками, постачальниками, вищими навчальними закладами, державними органами [4].

Реалізацію головної мети й основних завдань менеджменту здійснюють менеджери. Вони використовують різні методи, стратегію і тактику управління колективом людей.

Менеджер, приймаючи те чи інше рішення, повинен пам’ятати, що суспільство звертає увагу і на етику, і на тверде дотримання законів, і тому йому варто дотримуватись найвищих стандартів відповідальності.

Для організації успішної роботи кожен менеджер повинен [11]:

* мати солідні спеціальні знання менеджменту, маркетингу, технології, фінансів тощо;
* виконувати повсякденні управлінські процедури й операції;
* використовувати різноманітну інформацію і вміти спілкуватися з підлеглими;
* планувати й організовувати свою роботу із забезпечення успіху;
* проводити ділові наради і бесіди;
* здійснювати контроль за виконанням управлінських рішень;
* оцінювати ефективність своєї роботи та діяльності керівників підрозділів.

На основі опитування багатьох менеджерів у країнах Європи встановлено такі ранги якості менеджеріввищої і середньої ланки [11]:

* створення ефективно діючої команди;
* самостійність прийняття управлінських рішень;
* підбір і утримання у своїй команді здібних ділових працівників;
* здатність до новаторства й енергійність у роботі;
* уміння бачити й виділяти в діяльності організації важливі проблеми;
* сила волі, високі етичні якості й уміння подати себе;
* знання прогресивних і ресурсозберігаючих технологій;
* всебічна освіченість і прагнення до високих результатів у роботі;
* готовність до ризику й заповзятої праці менеджера;
* уміння розвивати свою діяльність і здатність просуватися по службі.

Для реалізації якостей і здібностей менеджер мусить уміти [11]:

* успішно використовувати теорію і досвід сучасного менеджменту в практичній роботі;
* системно аналізувати й оцінювати виробничі ситуації і рівень менеджменту організації та її підрозділів;
* формулювати стратегічні цілі й тактичні альтернативи їхнього досягнення;
* розробляти бізнес-план;
* виробляти, обґрунтовувати, вибирати, приймати й реалізовувати управлінські рішення;
* доводити прийняті рішення до підлеглих і контролювати їх виконання;
* організовувати підлеглих для досягнення поставленої мети;
* домагатися від підлеглих значних результатів;
* вивчати, узагальнювати й використовувати передові методи виробництва й управління;
* прогнозувати, проектувати управлінські системи;
* розраховувати економічну ефективність удосконалення менеджменту;
* цінувати час, планувати його й раціонально використовувати;
* вести ділові бесіди і проводити виробничі наради;
* працювати з персональним комп’ютером;
* перетворювати свої плани на дії й результати;
* складати звіти про результати діяльності.

Ефективність роботи менеджерів оцінюється досягнутими організацією техніко-економічними показниками: ростом обсягу виробництва; ростом продуктивності праці; фондовіддачею; собівартістю; рентабельністю. Але, недотримання норм етикету, недостатність кваліфікації, досвіду, умінь і навичок менеджера організації може поставити цю організацію у вкрай несприятливе становище, навіть довести до банкрутства. Саме тому менеджер має постійно і все життя вдосконалювати себе.

***Основні поняття і ключові слова:*** етика, менеджмент, менеджер, етика управління, етичний (корпоративний) кодекс.

**1.3 Етика та  етикет**

Базовими категоріями аналізу етичних засад бізнесу та менеджменту є “етика”, “мораль”, “моральність”, “етикет”, тому зупинимось на їх визначенні.

***Етика*** (з грецьк. еthos – норов, звичай, характер) –– система знань (наука) про мораль та моральність, їх сутність та історію розвитку, їх роль та місце в житті людини.

***Етика*** – система знань про добро та зло, їх актуалізацію в житті та поведінці людини.

***Мораль*** (з лат. moris – норов, звичай, характер)– теоретична сукупність поглядів на мораль та моральність, моральнісні відношення, якості, діяльність людини; це моральні принципи, норми і правила поведінки. Мораль визначає цінності людини, регулює її поведінку з точки зору принципового протиставлення добра та зла.

*Функції моралі*: регулятивна, ціннісно-орієнтовна, гуманістична, пізнавальна, виховна.

***Моральність***– поведінка, вчинки, якості, відношення, діяльність людини як результат безпосередньої реалізації моральних ідей, цінностей, принципів, норм і правил поведінки.

Ділові стосунки  і культура комунікації в цілому має не тільки внутрішню (моральну, психологічну), а й зовнішню сторону – етикет, норми якого досить значущі в моральному плані.

***Етикет***– це сукупність правил поведінки, які регулюють зовнішні прояви людських стосунків (ставлення до інших, форми звертання, манери, стиль одягу тощо). Це складова зовнішньої культури окремої людини і суспільства в цілому. Етикет є певною формою церемоніалу, це мова символів.

Слово “етикет” увійшло до лексикону за часів правління французького короля Людовіка ХІV (ХVІІ ст.) як порядок і форма ввічливості при дворах монархів. На одному з вишуканих, величезних прийомів короля гості одержали картки (етикетки) зі зводом правил поведінки в конкретних церемоніях.

Існує п’ять видів етикету: придворний, військовий, дипломатичний, загальногромадянський і діловий (службовий).

В етикеті, як правило, закладені певні моральні принципи. Водночас етикет має суто зовнішню, часом відірвану від свого морального змісту, форму. Адже за суворим дотриманням правил етикету може критися недоброзичливе ставлення до інших. В цьому разі етикет стає формою лицемірства.

Безпосередньо з мораллю пов’язані такі норми етикету: ввічливість, тактовність, коректність, вихованість.

***Основні поняття і ключові слова:*** етика, мораль, моральність, добро і зло, етикет, функції моралі.

**1.4  Сутність та зміст етики ділових стосунків**

Однією з причин, чому інвестиції в Україну надаються іноземними інвесторами не дуже охоче, є недовіра до наших підприємців, які не завжди дотримуються слова, підписаних контрактів, порушують етичні принципи ведення бізнесу, етику ділових стосунків.

Економічна діяльність, бізнес, менеджмент можуть успішно здійснюватися тільки за наявності загальноприйнятих етичних норм. Повинні існувати певні правила, норми, які вказують яка поведінка є допустимою, а яка ні. Адже, якщо діловий партнер не “тримає слово”, зриваються переговори, поставляються неякісні товари, відбувається обман, нечесна конкуренція, неповага, грубість  до партнерів, клієнтів, покупця – це все буде гальмувати економічні успіхи, бізнес.

Деякі з етичних правил, норм записані в вигляді законів і нормативів, деякі є елементом традиції, культури, моралі. Вже у Біблії сказано: “Не вимагай хабарів”, “Поводьтеся з іншими людьми так, як ви бажаєте, щоб поводилися з вами”.

Сукупність цих формальних і неформальних норм складає *предмет Етики ділових стосунків*.

***Етика ділових стосунків*** – система знань про моральні аспекти ділових стосунків між людьми, а також людиною і суспільством.

Як складова *економічної етики*та *етики бізнесу*, ***етика ділових стосунків***визначає систему моральних цінностей, критеріїв та параметрів у відносинах між виробниками і споживачами, між організаціями (підприємствами), між організаціями та державою, в самих організаціях та ін.

Використання принципів на норм етики ділових стосунків впливає на [4]:

* *регулювання відносин між економічними суб’єктами ринку* на підставі виконання договірних зобов’язань та дотримання права (виконання сторонами контрактних зобов’язань, покриття збитків партнеру в разі заподіяння шкоди, запобігання порушенням ділової практики та вільної конкуренції, додержання правил та норм, що стосуються реклами, використання товарних знаків та ін.);
* *виконання норм та правил державного регулювання,*  в основі яких заходи контролю з боку держави за додержанням законодавства, стандартів, постанов та розпоряджень з конкретних питань підприємницької діяльності;
* *регулювання відносин бізнесу із споживачами,*направлене на сумлінне ставлення до споживача (чесність та достовірність характеру реклами, задоволення вимог споживачів щодо кількості, якості, асортименту, новизни, технічних характеристик товарів, дотримання стандартів та вимог щодо сертифікації продукції та ін);
* *відносини бізнесу із суспільством,* які передбачають рішення та дії підприємців, спрямовані на підвищення рівня життя як працівників організації, так і суспільства загалом;
* *культуру ділового партнерства*, що базується на довірі, добропорядності, чесності, вмінні тримати своє слово, виключенні обману, безвідповідальності, зловживань довірою партнера, а також забезпеченні етичного ставлення підприємця до своїх працівників.

Важливою запорукою успішної діяльності організації є *менеджмент (управління).*В сучасних теоріях управління значна роль відводиться етичним аспектам управління.

Як складова *менеджменту* *організації* ***етика ділових стосунків***визначає систему моральних цінностей, критеріїв та параметрів відносин між керівником і співробітниками, відносин в організації загалом.

Ефективність бізнесу, ефективність діяльності організації в значній мірі залежать від моральних якостей керівника, які виявляються у його діловій поведінці, взаємодії та спілкуванні (відповідальність за доручену справу, корпоративна солідарність, самовдосконалення, повага до людей та ін.).

Так, японська фірма “Мацусіта електрик” у своєму етичному кодексі визначила, що менеджери, керівники повинні дотримуватися таких цінностей, як об’єктивність, справедливість, здатність згуртувати інших, скромність, вміння висловлювати позитивні оцінку діяльності іншої людини.

Американська асоціація вищих керівників 250 корпорацій опублікувала звіт про етичну політику і практику своїх членів. У звіті зроблено висновок про те, що менеджери, особливо вищої ланки, повинні підтримувати норми етичної поведінки, виступати ініціаторами формування етичних цінностей у компаній [4].

Значимість етики ділових стосунків також полягає у тому, що вона виконує функції не тільки моральної оцінки, але, що важливо, є *засобом прийняття рішень,*що дає можливість правильно вирішувати бізнесові та управлінські питання, розв’язувати суперечливі та конфліктні проблеми морального характеру.

***Основні поняття і ключові слова:*** етика ділових стосунків (ділова етика), економічна етика, етика бізнесу.