

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://studservis.ru/kursovaya-rabota/377081>

Тип работы: Курсовая работа

Предмет: Управление персоналом

Содержание

Введение 3

1. Теоретические основы значения этики деловых отношений в технологии управления персоналом 5

1.1. Понятие этики деловых отношений 5

1.2. Принципы делового этикета 6

2. Этика деловых отношений в технологии управления персоналом на примере ООО «ПК Бойлер» 8

2.1. Характеристика деятельности организации 8

2.2. Оценка этики деловых отношений в технологии управления персоналом ООО «ПК Бойлер» 9

2.3. Основные направления совершенствования этичности поведения 20

Заключение 24

Список использованных источников 26

Приложения 28

В связи с тем, что на современном этапе большинство организаций можно рассматривать как открытые системы, неотъемлемым условием их существования является способность взаимодействовать с внешней средой, а также обеспечение взаимосвязи всех элементов системы между собой.

Как показало проведенное исследование, в сфере бизнеса и управления коммуникация является важнейшим фактором, который во многом определяет успех организации. Ведь даже Д. Карнеги говорил: «У нас лишь 4 метода контактов с людьми. Они судят на основании того, что мы делаем, как мы выглядим, что мы говорим, и как мы это говорим».

В связи с этим необходимо выделить такое понятие, как корпоративная культура.

Корпоративная культура – это система ценностей и убеждений, разделяемых всеми работниками организации, предопределяющая их поведение и оптимальное протекание трудовых процессов; стратегический управленческий механизм [12, с. 36].

Существует несколько составляющих корпоративной культуры: стиль управления (авторитарный, либеральный, демократический, а также смешанный стиль); стиль отношений между сотрудниками; отношение сотрудников к миссии организации; отношение к истории организации; соотношение между реальными и провозглашаемыми ценностями; наличие и соблюдение этических стандартов.

Значимость последнего пункта невозможно переоценить, поскольку от его соблюдения или пренебрежения им может зависеть судьба всей организации. Прежде чем рассмотреть этот пункт более детально, приведем определение деловой этики и служебного этикета.

Этика деловых отношений – это одна из сфер общественной жизни, которая базируется на общечеловеческих нормах и правилах поведения, и имеет при этом отличительные особенности. Это система отношений вынужденных. Что касается служебного (или делового) этикета, это понятие более узкое по отношению к деловой этике, и под ним подразумевается совокупность фиксированных норм, безальтернативных правил поведения, обусловленных служебной иерархией, которым работник обязан следовать автоматически [14, с. 44].

К самым частым нарушениям этики можно отнести такие, как определение на глаз платежеспособности клиента, грубое отношение к клиенту, неумение продавать услуги или товар. К обязательным требованиям к персоналу относятся: внимательность, корректность, бесконфликтность (стрессоустойчивость), культура речи и манеры, быстрая реакция и мобильность, самокритичность. Стоит отметить, что в зависимости от темперамента, тот или иной работник может быть наиболее эффективен на одной работе, и совсем не эффективен в другой.

К примеру, на вакансиях, где работник регулярно находится в стрессовой ситуации, лучше всего находиться флегматикам и меланхоликам (ведь их очень сложно вывести из себя). С другой стороны, тем

же меланхоликам и флегматикам не место на тех должностях, которые требуют быстрого принятия решений, мобильности и быстроты реакции. Сюда лучше всего подойдут сангвиники и холерики. Учитывая эти особенности личности при отборе персонала, руководитель в будущем может выиграть во многих ситуациях.

1.2. Принципы делового этикета

Необходимо также выделить принципы делового этикета, которых должна придерживаться каждая организация:

1. Принцип «разумного эгоизма» - выполняя свои функции, работник не должен мешать другим выполнять свои;
2. Принцип позитивности – если нечего сказать приятного, то лучше промолчать;
3. Принцип предсказуемого поведения предполагает надежность, стабильность, постоянство и обязательность в любых ситуациях;
4. Принцип соблюдения статусных (но не гендерных) различий – следует помнить, что принципы гражданского этикета в деловой сфере не работают, или, по крайней мере, не являются приоритетными и обязательными.
5. Принцип уместности – следует учитывать особенности ситуации при выборе места для принятия решения, времени, формы и темы беседы и др.

Список использованных источников

- 1.Алиев, В.Г. Теория организации: учебник / В.Г. Алиев. - М.: Экономика, 2021. - 429 с.
- 2.Балашов, А.П. Теория организации: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 208 с.
- 3.Балашов, А.П. Основы менеджмента: Учебное пособие / А.П. Балашов. - М.: Вузовский учебник, ИНФРА-М, 2020. - 288 с.
- 4.Баронин, С.А. Основы менеджмента, планирования и контроллинга в недвижимости: Учебное пособие / С.А. Баронин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 160 с.
- 5.Бугаков, В.М. Управление персоналом: Учебное пособие / В.П. Бычков, В.М. Бугаков, В.Н. Гончаров; Под ред. В.П. Быčkova. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 237 с.
- 6.Бухалков, М.И. Управление персоналом: развитие трудового потенциала: Учебное пособие / М.И. Бухалков. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 192 с.
- 7.Бухалков, М.И. Управление персоналом: Учебник / М.И. Бухалков. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 400 с.
- 8.Гукова, А.В. Управление предприятием: финансовые и инвестиционные решения: Курс лекций для бакалавров. Учебное пособие / А.В. Гукова, И.Д. Аникина, Р.С. Беков. - М.: ФиС, ИНФРА-М, 2020. - 184 с.
- 9.Дафт, Р.Л. Теория организации: Учебник для студентов вузов / Р.Л. Дафт; Пер. с англ. Э.М. Коротков. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2020. - 736 с.
- 10.Егоршин, А.П. Основы менеджмента: Учебник для вузов / А.П. Егоршин. - Н.Новг.: НИМБ, 2020. - 320 с.
- 11.Жигун, Л.А. Теория организации: Словарь / Л.А. Жигун. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 116 с.
- 12.Зайцев, Н.Л. Экономика, организация и управление предприятием: Учебное пособие / Н.Л. Зайцев. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 455 с.
- 13.Коротков, Э.М. Основы менеджмента: Учебное пособие / И.Ю. Солдатова, Э.М. Коротков; Под ред. И.Ю. Солдатова, М.А. Чернышева. - М.: Дашков и К, Академцентр, 2022. - 272 с.
- 14.Кузнецов, Ю.В. Теория организации: Учебник для бакалавров / Ю.В. Кузнецов, Е.В. Мелякова. - М.: Юрайт, 2022. - 365 с.
- 15.Лапыгин, Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: ИНФРА-М, 2022. - 329 с.
- 16.Лапыгин, Ю.Н. Теория организации и организационное поведение: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 329 с.
- 17.Лапыгин, Ю.Н. Теория организаций: Учебное пособие / Ю.Н. Лапыгин. - М.: ИНФРА-М, 2020. - 311 с.
- 18.Мескон, М.Х. Основы менеджмента / М.Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури; Пер. с англ. О.И. Медведь. - М.: Вильямс, 2020. - 672 с.
- 19.Мильнер, Б.З. Теория организации: Учебник / Б.З. Мильнер. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 848 с.
- 20.Попов, С.Г. Основы менеджмента: Учебное пособие / С.Г. Попов. - М.: Ось-89, 2022. - 176 с.

- 21.Репина, Е.А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина, М.А. Чернышев, Т.Ю. Анопченко. - М.: НИЦ ИНФРА-М, Академцентр, 2022. - 240 с.
- 22.Смирнов, Э.А. Теория организации: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2022. - 248 с.
- 23.Смирнов, Э.А. Теория организации: Учебное пособие / Э.А. Смирнов. - М.: ИЦ РИОР, 2022. - 143 с.
- 24.Третьякова, Е.П. Теория организации: Учебное пособие / Е.П. Третьякова. - М.: КноРус, 2020. - 224 с.
- 25.Шаститко, А.Е. Экономическая теория организаций: Учебное пособие / А.Е. Шаститко. - М.: ИНФРА-М, 2021. - 303 с.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой:

<https://stuservis.ru/kursovaya-rabota/377081>