

Одеський національний університет імені І. І. Мечникова

---

(повне найменування вищого навчального закладу)

Інститут математики, економіки і механіки

---

(повне найменування інституту/факультету)

Кафедра менеджменту та математичного моделювання ринкових процесів

---

(повна назва кафедри)

## Дипломна робота

бакалавра

---

(ступінь вищої освіти)

на тему: **«Роль деловой этики в достижении успеха в бизнесе»**

«Роль ділової етики в досягненні успіху в бізнесі»

« Role of business ethics in the achievement of success with business»

Виконала: студентка денної форми навчання  
напряму підготовки 6.030601 Менеджмент  
Бугорська Юлія Олександрівна

Керівник к.ф-м.н., доц. Залюбінська Л. М. \_\_\_\_\_  
(підпис)

Рецензент д.е.н., проф. Якубовський С.О..

Рекомендовано до захисту:

Протокол засідання кафедри

№ \_\_ від \_\_\_\_\_ 2017 р.

Захищено на засіданні ЕК № 2

протокол № \_\_ від \_\_\_\_\_ 2017 р.

Оцінка \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(за національною шкалою, шкалою ECTS, бали)

Завідувач кафедри

Голова ЕК

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Садченко О. В.

\_\_\_\_\_  
(підпис)

Головченко О.М.

**Одеса – 2017**

## Содержание

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	3
<b>Раздел 1. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ</b> .....	5
1.1. Понятие «деловой этики» .....	5
1.2. История развития делового этикета .....	9
1.3. Национальные особенности делового этикета .....	16
<b>Раздел 2. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ В СФЕРЕ УСЛУГ</b> .....	33
2.1 Особенности деловых отношений в сфере услуг.....	33
2.2 Процесс обслуживания потребителей.....	40
2.3 Деловая этика в гостиничном и ресторанном бизнесе.....	48
<b>Раздел 3. ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ДЛЯ СФЕРЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ И БОРЬБА С КОРРУПЦИЕЙ</b> .....	56
3.1 Разработка этического кодекса.....	56
3.2 Этический кодекс для гостиницы.....	58
3.3. Деловая этика и коррупция.....	63
<b>ВЫВОДЫ</b> .....	66
<b>СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ</b> .....	68

## Введение

Многие организации в стремлении повысить прибыль любой ценой, готовы сознательно загрязнять окружающую среду, замалчивать данные о вреде, наносимом здоровью своих рабочих. Неэтичное поведение фирмы на рынке может отрицательно сказаться на её прибыли, в том плане, что общественное осуждение, порицание испортит её имидж и соответственно уровень её продаж упадёт. Фирма также может потерять партнёров по бизнесу.

Неэтичные отношения к подчинённым внутри фирмы могут снизить работоспособность людей и, в конечном итоге, привести к потере ценных сотрудников. А ведь именно люди - главное богатство любой организации, а так же самый дорогостоящий ресурс.

Успешная деятельность любой организации зависит от высокой результативности совместного труда занятых в ней работников, от их квалификации, профессиональной подготовки и уровня образования, от того, насколько условия работы и быта благоприятствуют удовлетворению материальных, социальных и духовных потребностей людей.

Правила этикета совершенствовались на протяжении веков. В течение жизни многих поколений людей происходил своеобразный отбор и закрепление тех из них, которые несут в себе общечеловеческие представления о разумном поведении.

В более узкой сфере человеческой жизни применяется понятие "деловой этикет". Оно определяет обязанности, нормы и правила поведения и общения людей на службе. Деловой, но грубый и бесцеремонный человек часто не достигает своей цели из-за негативного или настороженного к нему отношения других людей. И наоборот, бизнесмен, обладающий хорошими манерами, доброжелательный и тактичный, вызывает у окружающих желание оказать ему содействие.

В настоящее время сфера обслуживания является одной из самых перспективных, быстро развивающихся отраслей экономики. Она охватывает

широкое поле деятельности: от торговли и транспорта до финансирования, страхования и посредничества самого разного рода. Гостиницы и рестораны, прачечные и парикмахерские, учебные и спортивные заведения, туристические фирмы, медицинские учреждения, музеи, театры и кинотеатры относятся к сфере обслуживания. На сегодняшний день этика является неотъемлемой частью работы людей, особенно связанной с сервисной деятельностью. Этические основы сервисной деятельности формируются из тех мировоззренческих представлений, нравственных ценностей, которые определяют профессиональное поведение работников сервиса и регулируют их отношение с потребителями. Этические принципы предписывают работнику сервисного предприятия освоить такие отношения с клиентами, которые считаются в обществе желательными, одобряемыми, стимулируются современной практикой сервиса и тем самым облегчают процесс обслуживания, делают его приятным и эффективным для обеих сторон. В связи с этим были созданы кодексы этического поведения, в которых указываются правила и нормы поведения для совместной деятельности.

Цель работы: изучение деловой этики в сфере обслуживания.

Объектом исследования: деловая этика.

Предмет исследования: деловая этика в сфере обслуживания.

К задачам данной работы относится:

- 1) рассмотреть понятие деловой этики и этики бизнеса;
- 2) рассмотреть основные характеристики деловой этики в сфере обслуживания.

## ВЫВОДЫ

Говорят, что ребёнка следует воспитывать до тех пор, пока он помещается поперёк кровати. Это значит, что весьма трудно изменить идеалы уже сформировавшегося человека и введение определённых норм ничего не даст.

А также, если уже что-то делать, то надо это делать, а не говорить об этом. Лучшим вариантом решения данной проблемы в условиях сегодняшней ситуации является – личный пример. Это относится и к деловой этике украинских бизнесменов и к коррупции в Украине.

В настоящее время возрастает значение профессиональной этики в регулировании различных видов трудовой деятельности. Это связано со стремлением постоянно совершенствовать профессиональные нормы применительно к изменяющимся общественным отношениям.

Деловая этика базируется на честности, открытости, верности данному слову, способности эффективно функционировать на рынке в соответствии с действующим законодательством, установленными правилами и традициями. В основе деловой этики должна быть координация, а по возможности и гармонизация интересов. Деловой этикет, помогает избегать промахов или сгладить их доступными, общепринятыми способами. Поэтому основную функцию или смысл этикета делового человека, можно определить как формирование таких правил поведения в обществе, которые способствуют взаимопониманию людей в процессе общения.

Деловая этика не может представлять абсолютную истину в поведении людей. Каждое поколение должно решать их вновь и вновь самостоятельно. Но новые разработки должны опираться на моральный запас, созданный предшествующими поколениями. Сегодня, когда имеет место опережающее развитие технических аспектов и отставание культурного, очень важно понять, что для стабилизации общества необходимы этические знания. Для этого и создаются этические кодексы.

Современный деловой этикет играет большую роль в обществе. Он является предупреждением конфликтных ситуаций в межличностном общении, отражает общий культурный уровень людей.

## Список использованных источников

1. Стратегия бизнеса: аналитический обновленный справочник. Под редакцией Г.Б. Клейнера. Москва: 2008 г. с. 109
2. Венедиктова В.И. Деловая репутация Москва: 2006 г.
3. Стратегия бизнеса: аналитический обновленный справочник. Под редакцией Г.Б. Клейнера. Москва: 2008 г., с. 111
4. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс. 2008. – 319с.
5. Анжелики Шепелевой «Современный деловой протокол и этикет»: 2009 г., с. 250
6. Управление персоналом: Учебник для вузов /Под ред. Т.Ю. Базарова, Б.Л. Еремина. –М.: ЮНИТИ, 2007.
7. Бухалков М. И., Управление персоналом: Учебник для вузов - М. И. Бухалков.- М.: ИНФРА – М., 2008.
8. Книга Дэйва Коллинза «2 Э: Этика и этикет в бизнесе»: 2006 г., с.150
9. Буйленко В.Ф. – Сервисная деятельность : организационный, этические и психологические аспекты : Учеб. пособие для вузов – Ростов н/Д: Феникс; Краснодар : Неоглори, 2008. – 156с.
10. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристский бизнес – Изд. 2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2009. – 637.
11. Вольтер/ Эстетика. Статьи. Письма/ М., 1974.
12. Кобьёлл К. Искренний сервис/ Клаус Кобьёлл; Пер. снем. – М.: Альпина. Бизнес букс, 2009. – 194 с.
13. Кобяк М. В., Скобкин С.С. Управление качеством в гостинице: учебн пособие – М.: Магистр, 2008. – 511с.
14. Кусков А.С. Гостиничное дело : Учебное пособие – М.: Издательско – торговая копорация «Дашков и К», 2009.- 328с.

- 15.Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник для нач. проф. образования — 6-е изд., испр. – М.: Издательский центр «Аркадемия», 2008. 308с.
- 16.Романов В.А., Цветкова С.Н. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование. Учебное пособие. – М.: ИКЦ «МарТ», Ростов н/Д: Издательский цент «МарТ», 2007. – 2004с. (Туризм и срвис)
- 17.Турковский Марек. Маркетинг гостиничных услуг : учеб. – метод. пособие: пер. с польск. – М.: Финансы и статистика, 2008. – 296 с.
- 18.Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник для студентоввузов, обучающихся по специальности «гостиничный и туристский бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Джон Р. Уокер; Пер. с англ. [В.Н. Егорова]. – М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2006.- 880 с. – (Серия «зарубжный учебник»).
- 19.Федцов В.Г. Культура гостинично — туристского сервиса : учебное пособие – Изд 2-е. – Ростов н/Д : Феникс, 2008. – 503с.
- 20.Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса : Учебное пособие. – М.: Издательско- торговая корпорация «Дашков и К», 2008.- 248с.
- 21.Бухалков М. И., Управление персоналом: Учебник для вузов.- 2-е изд. перераб. и доп. / М. И. Бухалков.- М.: ИНФРА – М., 2008.
- 22.Кукушкин В. С. «Деловой этикет» М.- Ростов на Дону, 2008.
- 23.Смирнов Г. Н. «Этика деловых отношений» М., 2008.
24. Велединский, В. Г. Сервисная деятельность: учеб. для студентов вузов / В. Г. Велединский. - М. : КноРус, 2010.
- 25.Третьякова, Т. Н. Сервисная деятельность: учеб. пособие для студентов вузов / Т. Н. Третьякова. - М. : Академия, 2008.
- 26.Громкова М.Т. Организационное поведение. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2008-362с.
- 27.Венедиктова В.И. О деловой этике и этикете. - М.: Прогресс - Академия, 2008-382с.