

Дата публикации: 5 июля 2019 год

DOI: [10.5281/zenodo.3263939](https://doi.org/10.5281/zenodo.3263939)

Экономические науки

К ВОПРОСУ О ФОРМАХ ЧЕЛОВЕЧЕСКИХ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ И ЭКОНОМИЧЕСКИХ ОТНОШЕНИЙ, ОСНОВАННЫХ НА ИССЛЕДОВАНИЯХ Э. БЕРНА

Ашмаров Игорь Анатольевич¹

¹Кандидат экономических наук, доцент,
профессор Российской Академии Естествознания (РАЕ)
Воронежский государственный институт искусств (ВГИИ),
ул. Генерала Лизюкова, 42, Воронеж, Россия, E-mail: dobrinka75@mail.ru

Аннотация

Человек, человеческая личность играет и будет играть в дальнейшем большую и весьма значимую роль в экономике, поэтому роль личности в экономике (по аналогии с ролью личности в истории), хотя и является неоспоримой, но нуждается в дополнительных новейших исследованиях. Проведенное нами исследование полностью отвечает этому направлению: «экономика и люди», поэтому данная статья опирается не только на труды экономистов, но и на работы профессиональных экспертов-психологов, чьи труды граничат с данной областью.

Автор выделил главные формы человеческих взаимоотношений, используя психоаналитическую теорию такого известного американского психолога и психиатра, как Э.Л. Берн. Кроме того, нами были выделены различные формы экономических взаимоотношений, которые опираются на формальные и неформальные экономические институты. Все они для наглядности систематизированы в работе в виде нескольких аналитических таблиц.

Мы придерживаемся того мнения, что человеческие взаимоотношения и экономические отношения сильно взаимосвязаны, в буквальном смысле слова, переплетены друг с другом. И самое главное, на что ранее не обращали внимание: одним из магистральных путей для того, чтобы повысить эффективность экономических отношений в какой-либо (практически в любой) сфере является повышение эффективности и настройка самых обычных и простых человеческих взаимоотношений. Это очень важно для любого трудового коллектива, организации, предприятия, производства.

Ключевые слова: экономика и люди, человек экономический («homo economicus»), человек психологический («homo psychologism»), экономика и психология, экономическая психология, отношения и институты в экономике.

I. ВВЕДЕНИЕ

Тематика и проблематика научных исследований в таком направлении, как «экономика и люди» является одним из новейших направлений исследований в современной экономической теории, которой еще предстоит сказать свое весомое слово в экономической науке. Это направление научных исследований основано, с одной стороны, на экономике, с другой стороны, на психологии, а также на их совместном соединении, которое сегодня принято называть экономической психологией. Более того, мы считаем, что материал, посвященный изучению этой области — «экономика и люди» — должен стать одним из основных самостоятельных разделов общей экономической теории, которому необходимо обязательно уделить значимое место во всех учебниках по экономической теории. А пока этот раздел экономической теории только ждет своего содержательного наполнения, посвятим ему внимание в рамках отдельной научно-исследовательской статьи. Формы экономических взаимоотношений во многом пересекаются, то есть, по сути, совпадают с формами человеческих взаимоотношений, но не являются полностью идентичными. Такое происходит в силу самых что ни на есть естественных причин и прежде всего потому, что любой экономический агент выступает в виде человека и представляет собой человеческую личность со всеми ее достоинствами и недостатками, заложенными в нем самой природой. Правда, как известно, существуют и институциональные экономические контрагенты, такие, как организации, предприятия, банки и прочие агенты. Однако, что тоже хорошо известно, работают с людьми, а не с организациями. Организации возглавляют люди, управляются людьми и представлены тоже именно людьми. Поэтому любая организация представляет собой то, что представляют собой люди, которые в ней работают.

Сегодня в науке активно развивается такое совершенно новое научное направление, как экономическая психология. Поэтому наша работа будет находиться на стыке общей экономической теории и психологии, то есть в сфере экономической психологии.

1. *Человеческие взаимоотношения и экономические отношения.* Различные формы человеческих взаимоотношений исследовали многие специалисты, в том числе и в сфере психологии. К таким специалистам с полным правом можно отнести такого известного американского психолога и психиатра, как Э.Л. Берн (англ. Eric Lennard Berne, 1910-1970). Вся вторая часть его знаменитой книги «Секс в человеческой любви» почти полностью посвящена именно этому, то есть исследованию и классификации различных форм человеческих взаимоотношений. Будем отталкиваться от того, что есть и уже добыто наукой, — это будет и правильно, и справедливо. В рамках различных форм человеческих взаимоотношений Э. Берн выделил, во-первых, «деловые отношения», которые можно с полным правом назвать экономическими, и, во-вторых, «юридические отношения».

Предметом рассмотрения и психоанализа у Э. Берна были и являются такие в социальном плане важные вещи, как интимность, любовь, брак и т.д., и он дает собственную классификацию человеческих взаимоотношений, о которой мы скажем позднее. Человеческую личность, по Берну, описывает парадигма взаимоотношений, состоящая из трех совершенно разных уровней, находящихся друг над другом. Первый уровень личности формирует «Родитель», второй уровень — «Взрослый», и, наконец, третий уровень личности любого человека формирует «Ребенок», то есть детское существо. И в каждом из нас, людей, проявляя себя в том или ином виде, находится каждый из компонентов этой триады — в психологическом отношении сложнейшей по своей природе человеческой личности. На этом простом основании о структурировании личности человека Берн приходит к выводу о том, что «в отношениях действует неписаное правило: это отношения не между людьми, а между эго-состояниями» (Берн, 2000, с. 122). Э. Берн определяет «отношение как продолжающийся ряд транзакции между двумя или более людьми или, скорее, между различными их эго-состояниями...» (Берн, 2000, с. 122). Однако о человеке (человеческой личности) говорят не только психологи, но и экономисты. Здесь достаточно вспомнить знаменитую концепцию человека экономического («homo economicus») Адама Смита, чтобы понять прописную истину, заключающуюся в том, что роль человека и личности велика не только в истории, но и в экономике тоже. Итак, какие формы человеческих взаимоотношений в рамках человека психологического («homo psychologism») выделил известный психоаналитик Э. Берн. Для удобства и наглядности мы также представим их в отдельной таблице (см. табл. 1).

Таблица 1.

Формы человеческих взаимоотношений
(на основе диаграммы взаимоотношений Э. Берна)

№ пп	Формы отношений	Виды отношений
1	Знакомые	Отношения знакомства
2	Дело (бизнес)	Деловые отношения («начальник-сотрудник»)
3	Члены комитета	Формальные отношения внутри какого-либо коллектива, например, родительского комитета школы и т.д.
4	Уважение	Отношения (взаимного чувства) уважения
5	Восхищение	Отношения (взаимного чувства) восхищения
6	Привязанность	Отношения (взаимного чувства) привязанности
7	Когда мужчина «заводится»	Отношения «возбуждения и наслаждения от вида, прикосновения или запаха своего фетиша» [1, С. 135].
8.	Разврат	Отношения разврата (прелюбодеяние, инцест и т.д.)
9.	Приятели	ПрияТЕЛЬские отношения
10.	Друзья	Дружеские отношения
11.	Интимность	Интимные отношения
12.	Любовь	Любовные отношения
13.	Брак	Брачные (семейно-брачные) отношения
14.	Право	Юридические отношения

Например, Э. Берн, вырисовывая схему взаимоотношений между людьми, пишет о юридических отношениях следующее, что это «одна из древнейших классификаций человеческих взаимоотношений, стремящаяся свести их к голой сути, — юридическая. В течение веков закон сводил отношения к четырем основным типам: муж и жена, дети и родители, попечители и подопечные, хозяева и слуги (или мастер и ученики)» (Берн, 2000, с. 112). И дальше Э. Берн делает гениальное замечание как настоящий психолог: «Одна из трудностей состоит в том, что все это отношения разноуровневые, где один заправляет, а другой борется за свои права...» (Берн, 2000, с. 112).

Вообще юридические отношения должны исследоваться отдельно, в самостоятельном ракурсе, и поэтому они должны быть выделены в отдельную самостоятельную таблицу под названием "Формы юридических взаимоотношений", что, возможно, станет предметом для отдельных исследований и исследователей в области права (правоведов).

Таблица 2.

Формы экономических взаимоотношений
(неформальных экономических институтов)

№ пп	Формы отношений	Виды экономических отношений
1	Деловое знакомство	Отношения делового знакомства и общения
2	Дело (бизнес)	Деловые отношения («начальник-сотрудник»)
3	Доверие	Доверительные отношения
4	Уважение	Отношения (взаимного чувства) уважения
5	Мораль и нравственность	Отношения, отвечающие духу деловой, или корпоративной, этики (этичное поведение сотрудников организации)
6	Привязанность	Отношения привязанности
7	Дисциплина и организованность	Дисциплинарные отношения (организованное поведение сотрудников)
8.	Честность	Честные отношения (без лжи и обмана)
9.	Приятельство	Приятельские отношения
10.	Дружба	Дружеские отношения
11.	Ответственность	Ответственные отношения
12.	Брак и семья	Брачные (семейно-брачные) отношения

Без завязывания нового знакомства новую сделку вообще не заключить, а в сфере риэлторского бизнеса, когда нужно заключать сделки со многими людьми, например, это очень нужное и необходимое качество – заводить новые знакомства, знакомиться с людьми и вообще располагать к себе людей и поддерживать с ними добрые (дружеские, приятельские) отношения. Поэтому добрая часть человеческих отношений напрямую переходит в отношения экономические, и это абсолютно нормально.

Возьмем для примера недавнее открытие международного моста между Россией и Китаем через реку Амур в текущем году. Это – прекрасный образец делового проекта, бизнес-проекта, который сооружался на основе межправительственного соглашения на внебюджетные инвестиции.

Дружба между людьми, между компаниями, даже между странами позволяет осуществлять дорогостоящие экономические проекты, например, инвестпроект строительства моста через реку Амур (строительство ведется с 2016 года) между Россией и Китаем основывается исключительно на дружбе между двумя соседними странами, желающими торговать друг с другом и расширять логику своей торговли.

Известный российский политик, заместитель председателя правительства РФ, полномочный представитель президента России в Дальневосточном федеральном округе Ю.П. Трутнев заявил следующее: «Экономика и дружба связаны довольно тесно, когда страны что-то делают вместе, когда сотрудничество между странами приносит развитие экономики, приносит развитие страны, то дружить всегда легче. Этот мост – это еще одна возможность для инвестиций в Дальний Восток России, еще одна возможность для развития экономики нашей страны» (Трутнев, 2019). Заместитель директора китайской строительной компании Ли Чан также заявил, что «строительство этого моста экономически очень важно, и послужит развитию нашей (китайско-российской. – Авт.) дружбы,

торгово-экономических и туристических связей и других сфер» (Трутнев, 2019).

Вот еще одно очевидное и практическое доказательство того, что дружба и дружеские отношения, в том числе между странами, между компаниями, между людьми могут очень сильно способствовать развитию экономики. И, наоборот, если дружба заканчивается, начинается какое-то противоборство, противодействие, то это начинает столь же успешно препятствовать развитию экономики и развитию экономических отношений.

Теперь мы приступим к описанию каждого из неформальных экономических институтов, символизирующих собой неформальные экономические отношения. Первым в нашем списке выступает институт делового знакомства и общения (см. табл. 2). А вот на последнем месте в нашем списке находятся брак и семья, которые символизируют брачные (семейно-брачные) отношения. Брак и семья представляют собой, по сути, неформальные экономические взаимоотношения, несмотря даже на то, что они опираются на формальные юридические отношения. Тем не менее, все транзакции, которые проходят внутри семьи, если они даже отчасти и касаются денег, то для членов семьи являются, как правило, полностью бесплатными. Ведь супруги не спят друг с другом за деньги, жена не выставляет счет мужу за стирку и уборку в доме, рождение детей и т.д.

Большое значение имеет привязанность, которая проявляет себя в любых отношениях – будь то любовь, дружба, приятельское общение, или родственные связи. Существует привязанность и в экономике – в самых разнообразных экономических отношениях. Есть различные формы привязанности в бизнесе и экономике: привязанность к своей работе и своему рабочему месту, трудовому коллективу, начальнику (боссу, шефу) и т.д. и т.п.

Даже профессиональные психологи, например, И. Саторин и др., выделяют привязанность потребителя и привязанность собственника. Например, «привязанность собственника отличается от привязанности потребителя тем, что здесь в отношениях появляется «стабильность». В отличие от потребителя собственник хочет использовать «свою вещь» постоянно...» (Саторин, 2011). На этом основании мы считаем, что отношения привязанности выступают неформальными экономическими отношениями, которые могут напрямую (а не косвенно, как, например, любовь) помогать в работе, в карьере, в бизнесе и т.д.

Следующее важное отношение — это уважение. Вот как его описывает Э. Берн: «Это еще одно отношение Взрослый-Взрослый, основанное на прямых разговорах и выполнении семейных, профессиональных и социальных контрактов без оправданий, уклонений и частных оговорок. Разговор напрямую опирается на надежность, исполнение контрактов – на обязательность. Надежность и обязательность делают человека достойным доверия, а доверие лежит в основе уважения. Доверие начинает возникать рано в детстве, если вообще возникает» (Берн, 2000, с. 123).

В результате уважение к людям, как оказалось, напрямую соединено с доверием к ним. А доверие представляет собой практическую основу любого предпринимательства и бизнеса, и в частности, всего кредитного дела в банковской сфере. Ведь без доверия невозможно никакое добровольное сотрудничество, люди просто не захотят работать, сотрудничать и общаться с людьми, которым они не доверяют, а это значит также, что они не смогут в полной мере их уважать. Вот на таких важных психологических аспектах зиждется, по сути, вся экономика, все экономические отношения строятся на основе добропорядочных человеческих взаимоотношений. И когда последние нарушаются, то одновременно нарушаются и контракты, и рвутся всякие экономические отношения и деятельность. Поэтому психологический и этический аспекты ведения бизнеса и предпринимательства чрезвычайно важны, их ни в коем случае нельзя сбрасывать со счетов и нарушать чужие ожидания относительно собственной добропорядочности и честности, своего корректного и адекватного поведения. В противном случае с вами просто никто не захочет иметь дела.

Таблица 3.

Формы экономических взаимоотношений
(формальных экономических институтов)

№ пп	Формы отношений	Виды экономических отношений
1.	Начальник и сотрудник	Деловые отношения
2.	Покупатель и продавец	Отношения купли-продажи
3.	Поставщик и клиент (заказчик)	Отношения заказа
4.	Потребитель и производитель	Производственные отношения
5.	Работник и работодатель	Трудовые отношения
6.	Акционер и компания (акционерное общество)	Акционерные отношения
7.	Инвестор и заказчик проекта	Инвестиционные отношения
8.	Застройщик и подрядчик	Отношения в сфере строительства
9.	Банкир и вкладчик	Депозитные (банковские) отношения
10.	Кредитор и заемщик	Кредитные (банковские) отношения
11.	Арендодатель (рантье) и арендатор	Арендные (рендные) отношения
12.	Страховщик и страхователь	Страховые отношения
13.	Предприниматель и клиент	Предпринимательские отношения
14.	Риэлтор, аукционист, комиссионер, различные агенты	Посреднические отношения

Главным критерием, отличающим формальные экономические отношения от неформальных, является официально подписываемый и имеющий юридическую силу договор (контракт), который выступает как зеркальное отражение проводимой экономической сделки.

Все неформальные экономические институты упираются или, если угодно, находят свое отражение в общественной и деловой этике. Этика выступает как совокупность норм поведения, мораль какой-либо общественной группы, профессии, должности и т.д.

Деловая этика находит себе применение и проявление в любой современной организации, поэтому ее анализ – это предмет размышлений не только философов, но и экономистов, как теоретиков, так и практиков. Возьмем для примера такую широко распространенную сегодня профессию как менеджер организации. Деловая этика такого менеджера проявляет себя в деятельности практически любой предпринимательской структуры, организации.

2. Анализ применения деловой этики в практике менеджеров «Сбербанка». В рамках данной статьи представляет практический интерес анализ деловой этики менеджера на примере банковской организации. В частности, мы рассмотрим деловую этику на примере организации, представляющей собой банк, то есть банковскую кредитную организацию «Сбербанк», крупнейший отечественный коммерческий банк. Публичное акционерное общество (ПАО) Сбербанк (первоначальное сокращение происходит от сочетания слов «сберегательный банк») — это наиболее известная российская государственная банковская и финансовая компания со штаб-квартирой в Москве.

До 2015 года эта банковская организация (компания) была известна как «Сбербанк России», после этого времени и проведения ребрендинга она получила новое короткое название — «Сбербанк».

В 2012 году после того, как Сбербанк России приобрел «Volksbank International» AG (VBI) была создана новая дочерняя банковская группа «Сбербанк Европа» («Sberbank Europe» AG). «Sberbank Europe Group» («Sberbank Europe» AG) — это банковская группа со штаб-квартирой в Вене (Австрия), которая принадлежит Сбербанку. Сбербанк Европа предоставляет финансовые услуги более 713 000 клиентов в восьми странах Центральной и Восточной Европы (ЦВЕ). Банк имеет 188 филиалов в Центральной и Восточной Европе с более чем 4000 сотрудников (на конец 2018 года).

В 2018 году банк выиграл первое место в номинации «Лучший банк в Центральной и Восточной Европе» по версии журнал «Банкир» и «Самый инновационный цифровой банк в Центральной и Восточной Европе» в 2018 году по версии журнала «Global Finance».

Сбербанк работает в нескольких европейских и постсоветских странах. По состоянию на 2018 год — это крупнейший банк в России и Восточной Европе и третий по величине в Европе, занимающий 33-е место в мире и первое в Центральной и Восточной Европе в рейтинге 1000 мировых банков («The Banker Top 1000 World Banks»).

Банк является основным кредитором российской экономики и занимает крупнейшую долю на рынке вкладов. На его долю приходится 46% вкладов населения, 38,7% кредитов физическим лицам и 32,2% кредитов юридическим лицам.

Сегодня Сбербанк — это 11 территориальных банков и 14275 подразделений в 83 субъектах РФ, расположенных по всей стране, на территории 11 часовых поясов. Сбербанк имеет только в России более 110 млн. клиентов — больше половины населения страны, а за рубежом услугами Сбербанка пользуются около 11 млн. чел. Среди клиентов Сбербанка — более 1 млн. предприятий (из 4,5 млн зарегистрированных юридических лиц в России). Банк обслуживает все группы корпоративных клиентов, причем на долю малых и средних компаний приходится более 35% корпоративного кредитного портфеля банка. Оставшаяся часть — это кредитование крупных и крупнейших корпоративных клиентов.

Современный Сбербанк — это профессиональная команда, в которую входят более 260 тыс. квалифицированных сотрудников, кассовых, операционных работников и менеджеров, работающих над превращением своего банка в лучшую сервисную финансовую компанию с банковскими продуктами и услугами мирового уровня (Сбербанк. Информация о Банке). Для деятельности такого крупного банка большое значение имеет также, и глобальная точка зрения деловой этики в разных странах мира. В банке специально разработан и действует документ под названием: «Кодекс корпоративного управления Сбербанка», который отдельным разделом включает пункт 6 «Корпоративное поведение и деловая этика», который касается поведения сотрудников банка на рабочем месте. Миссия Сбербанка: «Мы даем людям уверенность и надежность, мы делаем их жизнь лучше, помогая реализовывать устремления и мечты» (Кодекс корпоративного управления Сбербанка, 2015).

Многие люди, возможно, раньше не рассматривали влияние этики на бизнес, но каждый банковский менеджер должен знать этику на постоянной каждодневной основе. Прежде чем вы сможете поставить под сомнение этику менеджера, вы сами должны знать и хорошо понимать, что такое этика и как она влияет на бизнес, в том числе и банковский бизнес.

В этом разделе работы мы будем обсуждать концепцию деловой этики и ее значение в банковской сфере, а именно, как деловая этика рассматривается с точки зрения сотрудника, клиента или руководства Сбербанка.

Деловая этика работника банка постоянно должна находиться на высоком уровне своего развития, и тем не менее столь же постоянно нуждается в совершенствовании в связи с меняющимися условиями жизнедеятельности.

Деловая этика определяется как «процесс оценки решений до или после в отношении моральных норм общества». К основным этическим ценностям относятся честность, порядочность, справедливость, ответственное гражданство и ответственность. Короче говоря, деловая этика означает «выбор хорошего вместо плохого, правильного вместо неправильного, справедливого вместо несправедливого, правды над ложью».

Соблюдение закона является одним из основных профессиональных требований банков. Они также должны уделять пристальное внимание моральным соображениям, чтобы ежедневно принимать правильные этические решения. Отстаивание этической культуры в банковской сфере имеет важнейший интерес для регулирующих органов, банков, сотрудников и клиентов.

Банковская этика — это моральные или этические принципы, которые банки решили соблюдать. Нет ни омбудсмана по этике, ни универсального кодекса этического поведения, но банки, которые превозносят свои этические полномочия, проверяют этический статус потенциальных инвесторов и партнеров, а также выбирают компании, в которые они, в свою очередь, вкладывают средства с учетом своей этической политики.

Итак, этика — это принципы, основанные на правильных поступках. Это моральные ценности, которыми руководствуется человек или бизнес. Теоретически, бизнес или частное лицо могут действовать этично и все же достичь конечного успеха. История правильных поступков может быть использована в качестве точки продажи для повышения репутации человека или организации в бизнес-сообществе. Этика не только морально ценится, но и подкрепляется юридическими последствиями для того, чтобы не действовать в рамках определенных руководящих принципов.

Этика банковского менеджера должна быть выше верхнего предела. Этот подход включает в себя нечто большее, чем просто действовать честно и без обмана. Это означает установление границ, которые не позволяют профессиональным и личным интересам вступать в конфликт с интересами своего работодателя. Банковский менеджер должен предоставить компетентную, точную и своевременную информацию, которая справедливо представляет любые потенциальные проблемы раскрытия, такие как юридические последствия. Менеджер также несет этическую ответственность за защиту конфиденциальности (конфиденциальной служебной информации) работодателя и соблюдение законности.

Деловая этика играет важную роль в профессиональной деятельности любого менеджера, будь то менеджер по туризму, финансовый менеджер или менеджер сферы образования и т.д. Кодексы этики и кодекс поведения формализуют идеал ожидаемых моделей поведения для руководителей и сотрудников организаций, обеспечивая стандарты и ориентацию, которые определяют взаимодействие компаний с деловым сообществом через продукты и услуги, отдел продаж, маркетинговые коммуникации, инвестиции и отношения с другими заинтересованными сторонами, влияющими на репутацию компании и общую эффективность маркетинга. Результаты специальных научных исследований показывают, что существуют определенные различия в этических кодексах крупнейших компаний, расположенных в разных странах мира, например, в России или Бразилии, Португалии и других странах, с учетом их культурного и языкового сходства (различия).

Например, использование кодексов этики более распространено в Бразилии, чем, например, в России и Португалии, и эти этические кодексы являются значительно более обширными и охватывают большее количество категорий служащих в бразильских компаниях, отражая миссию организаций и восприятие деловых интересов и приоритетов заинтересованных сторон. Мы пришли к выводу, что этические проблемы серьезно влияют на репутацию компании, особенно это важно для банковской кредитной организации и в целом влияет на общую эффективность построения маркетинга. Специалисты в области банковских финансов и маркетинга должны систематически осознавать, как основные ценности компании передаются различной целевой аудитории, включая использование этического кодекса для общения как с внутренней клиентурой, так и с внешней аудиторией банка. Поэтому деловая этика для менеджера в банке очень важна. Исходя из нашего знания деятельности работников «Сбербанка» и анализа применения деловой этики в практике менеджеров «Сбербанка», следует, что большинство сотрудников считают, что бизнес-этика в банковском деле в основном связана с «верой в свою профессию». В то же время большинство

клиентов банка считают, что деловая этика — это «справедливость для тех, с кем вы имеете дело».

Другие возможные значения, символизирующие этическое поведение, которые перечислили опрошенные в ходе социологического исследования респонденты, являются следующими.

- отсутствие подарков от клиентов;
- раскрытие и распространение информации (в рамках закона);
- борьба со взяточничеством и коррупцией
- отсутствие конфликта интересов
- отсутствие предвзятого, оскорбительного или пугающего поведения по отношению к другим сотрудникам и клиентам банка.
- отсутствие лжи сотрудникам, клиентам, поставщикам или общественности.
- отсутствие нарушения правил техники безопасности.
- отсутствие искажений фактического времени работы.
- отсутствие дискриминации по признаку расы, цвета кожи, пола, возраста или аналогичных категорий.
- отсутствие воровства, в том числе на рабочем месте.
- отсутствие инсайдерской торговли служебной информацией
- отсутствие нарушений законодательства, в том числе неправильной практики найма на работу
- отсутствие подделки (фальсификации), неправильного изменения служебных документов
- отсутствие нарушений конфиденциальности работника и т.д.

Таблица 4.

Наиболее важные в плане этики личные качества и навыки менеджера

№ пп	Навыки и качества	Количество респондентов	Проценты
1	Человеческие ценности	14	20
2	Бескорыстие	7	10
3	Целостность	16	23
4	Объективность	3	4
5	Ответственность	8	11
6	Честность	13	19
7	Лидерство	9	13
Всего	-	70	100

Приведенная выше таблица 4 показывает, что респонденты считают, что самое важное качество, которое менеджер должен приобрести или постоянно иметь дело с ним, чтобы быть полностью этичным в банковском деле, является такое качество личности, как целостность, интегративность (23%). Далее следуют гуманистические ценности (20%) и честность (19%). Есть и другие качества, которые делают менеджера в банке более эффективным с точки зрения его этики. Такими человеческими качествами являются: 1. Лидерство; 2. Бескорыстие; 3. Объективность; 4. Ответственность (Amith Menezes, 2016).

Согласно проведенному соцопросу, основные аспекты, которые указывают на необходимость или важность деловой этики в банковской сфере, заключаются в умении:

- определить приемлемое поведение сотрудников;
- продвигать высокие стандарты банковской практики;
- обеспечивать ориентир(ы) для адекватной самооценки;
- создать основу для профессионального поведения и добросовестного выполнения обязанностей и т.д.

В целом этика для любого банковского служащего, в особенности менеджера, выступает как средство профессиональной идентичности. Любому работнику банка следует помнить, что:

1. Этика соответствует основным потребностям человека.
2. Этика создает доверие со стороны общественности.
3. Этика дает доверие руководства к сотрудникам.
4. Этика помогает в принятии правильных решений.
5. Закон не всегда может защитить общество, а этика может.

Важность и даже необходимость деловой этики в банковской сфере доказывается случаями из криминальной практики, когда служащий в погоне за личным интересом, возможно, наживой нарушает правила этики, преступает закон, обрекая себя и своих родных на санкции со стороны общества и государственных правоохранительных органов.

3. *Некоторые рекомендации по совершенствованию деловой этики в деятельности менеджеров «Сбербанка».* Сбербанк России является лидирующим банком в России. Разработав собственную систему сотрудничества внутри компании и во вне ее, банк всегда остается на первом месте, завоевав доверие своих клиентов. Как мы уже отмечали, в рассматриваемой нами кредитной организации действует специальный «Кодекс корпоративного управления Сбербанка» (Кодекс корпоративного управления Сбербанка, 2015), который регламентирует корпоративное поведение и деловую этику сотрудников банка на своем рабочем месте.

Данный кодекс, строго говоря, не является кодексом этики, так как включает помимо вопросов деловой этики и другие вопросы, связанные с выплатами дивидендов, системами внутреннего контроля и управления рисками и т.д.

Тем не менее, вопросам деловой этики в банке уделено весьма большое внимание. Корпоративное поведение и деловая этика служащего Сбербанка включает в себя три важных момента, а именно:

1. Соблюдение принципов деловой этики и противодействия коррупции (безусловное следование этическим принципам, закрепленным во внутренних документах банка, всеми членами органов управления закладывает ориентированную на этические принципы основу корпоративной культуры, способствует укреплению деловой репутации банка, развитию делового сотрудничества с клиентами и партнерами);

2. Политику в отношении потенциальных и существующих конфликтов интересов (все члены органов управления, действуя разумно и добросовестно в интересах банка и его акционеров, должны своевременно сообщать о наличии заинтересованности или конфликта интересов при принятии решений, разрешать возникшие конфликты в интересах банка и его акционеров);

3. Политику в области конфиденциальной и инсайдерской информации (банкиры не разглашают и не используют в личных целях конфиденциальную, инсайдерскую и служебную информацию банка).

Все члены органов управления обязаны действовать в соответствии с высокими принципами профессиональной и деловой этики, поэтому управленцы и менеджеры должны регулярно проходить обучение по вопросам этики и противодействия коррупции. Деловая этика работника банка нуждается в хорошей академической подготовке.

На вопрос, могут ли деловая этика и максимизация прибыли идти рядом друг с другом, что называется «рука об руку», 87% опрошенных респондентов ответили утвердительно, остальные 13% ответили отрицательно.

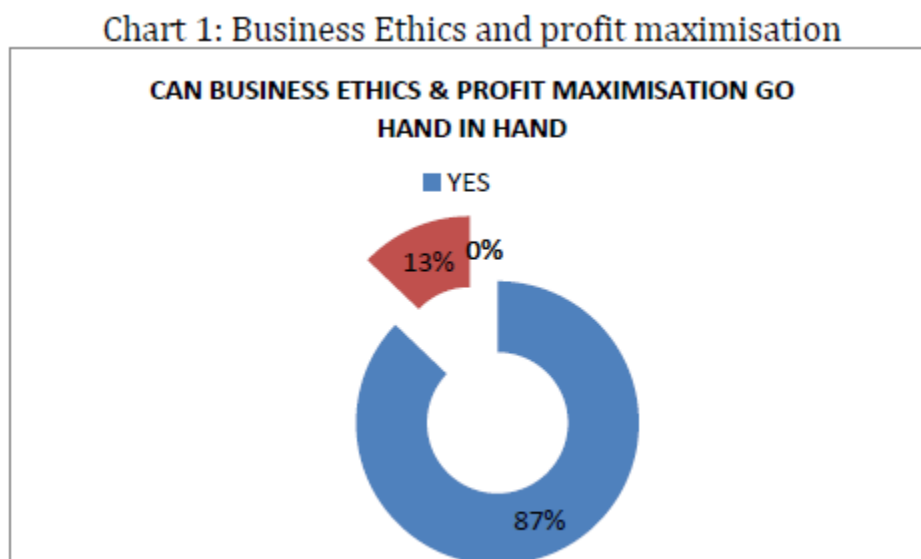


Рис. 1. Деловая этика и максимизация прибыли (Amith Menezes, 2016).

Этот рисунок ясно показывает нам, что опрошенные люди искренне чувствуют или придерживаются мнения, что соблюдение деловой этики в организации не окажет никакого негативного влияния на максимизацию ее прибыли. Они также чувствуют, что этика, этичность в отношениях только поможет банку правильно обращаться с людьми, где прибыль можно максимизировать. Из общего числа респондентов (70 человек) 61 человек считает, что деловая этика и максимизация прибыли могут идти «рука об руку» в банковской организации, и только 9 человек считают, что обе эти концепции не могут сочетаться.

Влияние этики на банковский бизнес имеет особое значение и приоритет, особенно для таких крупных банков, как «Сбербанк», потому что репутационные риски такой организации могут быть столь высокими, что это может очень негативно отразиться на банковском деле. Выделим здесь несколько известных проблем этического плана, с которыми может столкнуться типичный банковский менеджер.

1. Проблемы с законом. Некоторые законы специально предназначены для решения неэтичных действий банковских менеджеров. Например, если менеджер знает о деловой активности, которая повлияла на цену акций, и использует эту информацию для повторной покупки или продажи акций для финансовых целей, он нарушил доверие своего работодателя и нарушил законы, установленные государственными регулирующими органами. Банковский менеджер, который знает, что его компания может нарушать закон, может нести солидарную юридическую ответственность за преступление.

2. Проблема уравнивания. Дилемма, стоящая перед многими банковскими менеджерами, заключается в том, чтобы уравновесить необходимость действовать этично и одновременно удовлетворять потребности работодателя. Конечная цель работодателя — максимизировать заработок, а стремление зарабатывать деньги может привести к неэтичному поведению работника. Если менеджер полагает, что его компания, возможно, перешла этическую черту, его первым шагом должно стать вступление в контакт с работодателем. Если он чувствует, что действия требуют юридического вмешательства, он должен сделать это, не опасаясь последствий.

3. Проблема информирования. Если обсуждение возникшей проблемы с работодателем не решает этические проблемы, стоящие перед менеджером банка, то он вполне может выступить в роли информатора и сообщить о нарушающей этику деятельности в соответствующее государственное учреждение (центральный банк) для расследования. Это известно, как разоблачение. В соответствии с действующим законодательством работник имеет право сообщать о подозрительной деятельности, не опасаясь за свою работу. В то время как неправомерная и неэтичная деятельность может поставить под угрозу его рабочие отношения в то время, как он защищен законом (Gallup, Betsy). По нашему субъективному мнению, корпоративный кодекс компании «Сбербанк» является в принципе идеальным по своей структуре, однако, что касается реализации, то здесь существуют некоторые недостатки. Одним из них является не всегда хорошее качество обслуживания клиентов сотрудниками банка. Второе – долгое ожидание в очередях этого обслуживания. В связи с этим можно предложить проводить дополнительное обучение сотрудников по вопросам тайм-менеджмента и деловой этики, привить всем служащим представление о том, что время клиентов — это и есть деньги банка, что должно разрешить проблему очередей и уменьшить время ожидания клиентов. Это положительно скажется как на самой компании, так и на отношении к ней клиентуры банка. Ведь внимательное и уважительное отношение со стороны банка к драгоценному времени клиентов — это и есть самое настоящее проявление деловой этики и по-настоящему в высшей степени этичного отношения банка к своим клиентам. Поэтому борьбы банка с длинными и вообще любыми очередями будет самым лучшим проявлением высокой корпоративной культуры банка.

II. ОБСУЖДЕНИЕ

Проблема согласования и соответствия человеческих взаимоотношений и экономических отношений находится в исследовательском поле под названием «Экономика и люди». Это совершенно новое поле для исследователей. Тем не менее, отдельные компоненты и части исследовательской работы были с успехом проделаны нашими предшественниками, как в области экономики, так и в области психологии.

Прежде всего, это аналитическая концепция Э. Берна, который как бы «раскладывает», разделяет на отдельные составляющие вроде бы изначально цельную человеческую личность (Родитель, Взрослый, Ребенок). В деловом общении человек может вести себя с позиции любого из этой триады, хотя мы все, безусловно, понимаем, что самым оптимальным будет деловое общение и взаимодействие с позиции «Взрослый-Взрослый». Однако так бывает далеко не всегда, и все мы с вами имеем много возможностей убедиться в этом на практике.

В исследованиях Богдановой А.Ю., Борис О.А., Ведерниковой Е.Ю., Габидуллиной Г.М. и других авторов поднимаются важнейшие вопросы влияния и роли этики делового общения менеджера на результаты его профессиональной деятельности. С точки зрения экономических вопросов и анализа экономических отношений для нас имели большое значение подходы отечественных авторов с позиций современной общей экономической теории (Корогодин, 2011; Лобачева, 2012).

III. РЕЗУЛЬТАТЫ

Приступая к деловому общению и сотрудничеству, нам всегда следует помнить, что благополучное и эффективное общение во многом зависит от нашей доброжелательности, искренности по отношению к собеседнику, сотруднику, клиенту и т.д. Деловое общение является процессом бизнес-взаимодействия между двумя или более людьми, которые контактируют друг с другом в различных деловых целях с целью решения вопросов в их профессиональной деятельности. Делается это для того, чтобы приобрести новые важные данные, информацию, чтобы в будущем строить планы, увеличивать карьерный рост, повышать квалификацию и вообще для того, чтобы достигать целей, которые были ранее поставлены.

Деловое общение является довольно распространенной формой человеческих взаимоотношений в сфере экономики, так как затрагивает большое количество сфер общения между людьми: устное и письменное деловое общение, общение по телефону и по интернету и т.д.

Несмотря на ускоренное развитие новых технологий (интернет), до сих пор довольно существенным сегментом делового общения остается общение по телефону. Это обусловлено тем, что большое количество людей, которые занимаются бизнесом, большую часть проблем и деловых вопросов, деловых встреч решают и назначают именно при помощи телефона.

По оценкам специалистов, более 75% деловых вопросов решается на работе именно с помощью телефона. Деловое общение также играет существенную роль и для менеджера. В его области работы оно очень нужно, так как менеджер обязан, во-первых, уметь верно, проводить деловые совещания. Менеджер – это профессиональный организатор, в том числе и совещаний, планерок, который обязан уметь подготовить и ознакомить всех участников совещания с их повесткой дня. Проводить разнообразные деловые сделки, обязан проводить переговоры с деловыми людьми, организовывать задачи, проводить разного рода мероприятия. Временами менеджер обязан принимать правильные, а в кое-каких случаях — нестандартные решения.

В работе менеджера самую значимую роль играет деловой, в том числе речевой, этикет, от того, как и насколько он хорошо владеет им, может во многом зависеть его карьера в будущем (Габидуллина, 2016). Менеджмент — это очень квалифицированная профессия, в ходе исполнения которой менеджер обязан следовать культуре делового общения, которая невообразима без следования правилам словесного, вербального и речевого этикета. Хорошие манеры, как мы знаем, весьма прибыльны. Менеджер обязан связанно владеть словарным запасом, манерами речи, в кругу деловых людей обязан правильно подбирать слова. Отчего же деловой этикет так значителен в области профессиональной деятельности, потому что, во-первых, он помогает сближению финансовых и экономических интересов торговых людей, бизнесменов. Во-вторых, менеджеру, предпринимателю для деловых совещаний, мероприятий и деловых встреч, необходимо надевать соответствующую строгую деловую одежду. Так же как хорошая одежда должна подчеркивать элегантность и уважительное отношение к этикету со стороны делового человека, точно так же к нему будет относиться и общество, включая деловое сообщество, в котором он работает.

Следование этике делового общения менеджерами — это применение в управленческой практике комплекса нравственных норм, представлений и правил, которые регулируют поведение людей в результате их производственной деятельности. Этикет менеджера имеет большое значение в практическом использовании в деятельности конкретной организации.

Совокупность всех формальных и неформальных экономических институтов, выступающих главными регуляторами экономических отношений, базируется, прежде всего, на основных формах человеческих взаимоотношений (см. табл. 1) и человеческих ценностях и качествах, отвечающих требованиям этики и этикета (см. табл. 4). Экономика не работает без людей, во всяком случае пока не может работать без людей. Даже в самых современных автоматизированных производствах, каковым, например, является производство современных автомобилей, где широко используются роботы, не менее чем 10% всех производственных операций выполняются подготовленными квалифицированными рабочими, то есть людьми (В Тульской области торжественно открыли автомобильный завод «Haval», 2019). Управление даже самым современным производством и бизнесом не обходится без людей и не может обходиться, во всяком случае, при данном уровне развития систем искусственного интеллекта и самой экономической системы. Поэтому учет человеческих взаимоотношений и уровня их развития, уважительное отношение к труду будет важным фактором повышения экономической эффективности в любом секторе народного хозяйства.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение мы можем сказать, что деловая этика в банковском деле воспринимается разными людьми по-разному.

Если «лояльность к вашей организации» является деловой этикой для руководства, то для сотрудников - это «вера в свою профессию», а для сотрудников — «справедливость по отношению к тем, с кем вы имеете дело». Мы также можем сказать, что честность, ответственность, гуманизм и общечеловеческие ценности являются основными качествами, которые люди связывают с менеджером, который этичен в своих отношениях и подходе к людям (Ашмаров, 2019).

Мы также видим явную необходимость и важность делового общения и деловой этики в банковском деле. Наиболее важным аспектом нашего исследования является то, что люди чувствуют, что максимизация прибыли и деловая этика могут идти вместе без каких-либо помех и ограничений.

Итак, в настоящее время повышение профессионализма и деловой успех не может быть реализован без саморазвития, без развития активной жизненной позиции. Для этого нужна готовность к осмыслению стереотипов личного опыта и изучение свежих моделей поведения, которые базируются на взаимопонимании людей. Взаимопонимание между людьми, которое достигается посредством общения, является важным элементом и цементирующим ядром любого дела или бизнеса.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

Ашмаров, И.А. Ответственность и честность государственных и муниципальных служащих как неформальные экономические институты // Электронный научный журнал Регион: государственное и муниципальное управление. 2019. № 2 (18). URL: <http://regiongmu.ru/wp-content/uploads/2019/04/RegionGMU0802018.pdf> (дата обращения: 07.06.2019)

Берн, Э. Секс в человеческой любви (Sex in Human Loving) / Пер. с англ. М.П. Папуша. – М.: Изд-во «ЭКМО-Пресс», 2000. – 384 с.

Богданова, А.Ю. Роль делового этикета в деятельности менеджера в системе управления организацией // Наука и искусство управления. Материалы III международного конкурса студенческих научных работ. 2016. С. 24-26.

Ведерникова, Е.Ю., Борис, О.А. Влияние этики делового общения менеджера на результаты его деятельности // Экономика. Право. Менеджмент: современные проблемы и тенденции развития. 2017. № 13. С. 1.

Величко А.А., Ершов Б.А. Экономическая конкуренция в современной России // Россия и мир на новом этапе глобальной конкуренции: материалы Международной научно-практической студенческой конференции. Воронеж: Издательство: Воронежский государственный технический университет, 2013. С. 20-21.

Габидуллина, Г.М. Речевой этикет менеджера // Теория и практика современной науки. 2016. № 4 (10). С. 183-186.

Достойные условия трудовой жизни как основа развития общества: материалы Международной научно-практической конференции, 19-20 мая 2010 г. в 2-х ч. / под ред. А.А. Федченко, В.Н. Эйтингона. – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2010.

Игебаева, Ф.А. Эффективность деятельности менеджера в стиле управления // Современное научное знание: теория, методология и практика. Сборник научных трудов по материалам Международной научно-практической конференции в 3-х ч. – М.: ООО «Новаленсо», 2016. – С. 55-57.

Истратий, Е.В., Смирнов, Т.А. Национальные особенности делового этикета // Экономика и социум. 2016. № 6-1 (25). С. 974-978.

Кодекс корпоративного управления Сбербанка. – М., 2015. – 23 с. // URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/normative_docs/code_of_corporate_governance_of_sberbank_ru.pdf (дата обращения: 07.06.2019)

Козлов, И.А., Торопова, Н.А. Деловая этика менеджера // Гуманитарные и естественные науки. Уфа: Российский университет кооперации, Ижевский филиал, 2016. С. 49-54.

Корогодин И.Т. Общая экономическая теория. Учебное пособие. – 3-е изд. Воронеж: ИПЦ Научная книга, 2011. – 292 с.

Ларина, Т.П. Руководитель и подчиненный: этикет взаимоотношений // Управление человеческими ресурсами: теория, практика и перспективы Белгород: Белгородский государственный технологический университет им. В.Г. Шухова, 2017. С. 264-267.

Лобачева Е.Н. (ред.) Экономическая теория. Учебник для бакалавров. 3-е изд., перераб. и доп. — М.: Московский государственный технический университет им. Н. Э. Баумана, 2012. — 516 с.

Максютова, Л.А. Профессиональная этика менеджера // Экономика и социум. 2016. № 11-1 (30). С. 868-871.

Просветова А.Ю., Ершов Б.А. Механизмы преодоления экономического кризиса в современной России // Российская государственность: история и современность материалы Международной научно-практической студенческой конференции. Воронеж: Издательство: Воронежский государственный технический университет, 2012. С. 228-231.

Саторин, И. Привязанность под маской любви // Психология PRO. URL: <https://progressman.ru/2011/05/affection/> (дата обращения: 07.06.2019)

Сбербанк. Информация о Банке // URL: <https://www.sberbank.ru/ru/about/today> (дата обращения: 07.06.2019)

Скиннер, Р., Клииз, Д. Семья и как в ней уцелеть / Перевод с англ. Н.М. Падалко. – М.: Независимая фирма «Класс», 1995. – 272 с.

Чеботок, К.И., Ершов, Б.А. Взаимодействие Русской православной церкви и государства в нравственном воспитании российской молодежи // Стратегия России в глобальном пространстве конкуренции и сотрудничества: история и современность материалы Международной научно-практической студенческой конференции. Воронеж: Воронежский государственный технический университет, 2015. С. 214-216.

Червякова, М.В. Проблема этикета делового общения менеджера сферы образования // Молодой ученый. 2017. № 11 (145). С. 504-506.

Шайхетдинова, А.А. Принципы делового этикета в организациях // Будущее науки: сборник научных статей. - М., 2018. С. 190-193.

В Тульской области торжественно открыли автомобильный завод «Haval» // ИА REGNUM. URL: <https://regnum.ru/news/2642223.html> (дата обращения: 07.06.2019)

Трутнев, Ю.: мост через Амур повысит рентабельность инвестпроектов на Дальнем Востоке // ТАСС. 31 мая 2019 г. URL: <https://tass.ru/ekonomika/6492756> (дата обращения: 07.06.2019)

Трутнев, Ю.: мост через Амур расширит логистику и повысит рентабельность инвестпроектов // URL: <https://www.vestifinance.ru/videos/48548> (дата обращения: 07.06.2019)

Amith Menezes. Business Ethics and Its Importance in Banking Industry // International Journal of Scientific Research and Modern Education (IJSRME). 2016. Volume I. Issue II. Pp. 196-201.

Gallup, Betsy. (n.d.). Business Ethics for a Finance Manager. Small Business - Chron.com. Retrieved from <http://smallbusiness.chron.com/business-ethics-finance-manager-20490.html> (дата обращения: 05.06.2019)

Ershov B.A., Obertyaeva I.A., Fursov V.N., Muhina N.E., Ashmarov I.A. The Economic Situation of Russia at the Present Stage // Advances in Economics, Business and Management Research Proceedings of the International Scientific Conference "Far East Con" (ISCFEC 2018). / Editors: Denis B. Solovlev. 2018. С. 417-420.

TO THE QUESTION OF THE FORMS OF HUMAN RELATIONS AND ECONOMIC RELATIONS BASED ON RESEARCHES E.L. BERN

Ashmarov, Igor Anatol'evich¹

¹Candidate of Economic Sciences, Associate Professor,
Voronezh State Institute of Arts (VGII),

Professor of the Russian Academy of Natural Sciences (RAE)

42, Generala Lizyukova Street, Voronezh, Russia, E-mail: dobrinka75@mail.ru

Abstract

A person plays and will play a large and very significant role in the economy in the future, therefore the role of a person in the economy (by analogy with the role of a person in history), although indisputable, requires new research. Our research fully responds to this direction: "economy and people"; hence, this article relies not only on the work of economists, but also on the work of professional expert psychologists, whose works border on this area.

The author has identified the main forms of human relations, using the psychoanalytic theory of such a famous American psychologist and psychiatrist, as E. L. Bern. In addition, we have identified various forms of economic relations that rely on formal and informal economic institutions. All of them are organized for clarity in the work in the form of several analytical tables.

We hold the opinion that human relations and economic relations are closely interrelated, literally intertwined with each other. And the most important thing that was not paid attention to before: one of the main ways to increase the efficiency of economic relations in any (practically in any) sphere is to increase the efficiency and tune the most simple human relations. It is very important for any labor collective, organization, enterprise, production.

Keywords: economy and people, economic man ("homo economicus"), psychological man ("homo psychologicum"), economics and psychology, economic psychology, relations and institutions in economy.

REFERENCE LIST

Ashmarov, I.A. (2019). Responsibility and honesty of state and municipal employees as informal economic institutions. *Electronic Scientific Journal Region: state and municipal government*. No. 2 (18). URL: <http://regiongmu.ru/wp-content/uploads/2019/04/RegionGMU0802018.pdf> (in Russ.).

Berne, E. (2000). *Sex in Human Loving*. Translation from English M.P. Papusha. Moscow: Publishing house "Eksmo-Press". 384 p. (in Russ.).

Bogdanova, A.Yu. (2016). The role of business etiquette in the activities of the manager in the organization management system. *Science and Art of Management*. Materials of the III international competition of student research papers. Pp. 24-26. (in Russ.).

Decent conditions of working life as a basis for the development of society: materials of the International Scientific and Practical Conference, May 19-20, 2010, in 2 parts / ed. A.A. Fedchenko, V.N. Eitingon. Voronezh: CPI of Voronezh State University, 2010. (in Russ.).

Gabidullina, G.M. (2016). Manager's speech etiquette. *Theory and practice of modern science*. № 4 (10). Pp. 183-186. (in Russ.).

Igebaeva, F.A. (2016). The effectiveness of the manager in the management style. *Modern scientific knowledge: theory, methodology and practice*. Collection of scientific papers on the materials of the International Scientific and Practical Conference. Moscow: Novaleseno LLC. Pp. 55-57. (in Russ.).

Istratiy, E.V., Smirnov, T.A. (2016). National features of business etiquette. *Economy and Society*. № 6-1 (25). Pp. 974-978. (in Russ.).

Korogodin I.T. (2011). *General economic theory*. Textbook. 3rd ed. Voronezh: CPI Nauchnaya kniga (Scientific Book). 292 p. (in Russ.).

Kozlov, I.A., Toropova, N.A. (2016). Manager's Business Ethics. *Humanities and Natural Sciences*. Ufa: Russian University of Cooperation, Izhevsk Branch. Pp. 49-54. (in Russ.).

Larina, T.P. (2017). The head and the subordinate: relationship etiquette. *Human Resource Management: Theory, Practice and Prospects*. Belgorod: Belgorod State Technological University. V.G. Shukhov. Pp. 264-267. (in Russ.).

Lobacheva, E.N. (2012). (Ed.) *Economic Theory*. Textbook for bachelors. 3rd ed., pererab. and add. - Moscow: Moscow State Technical University named after N.E. Bauman. 516 p. (in Russ.).

Maksyutov, L.A. (2016). Professional ethics of the manager. *Economy and Society*. № 11-1 (30). Pp. 868-871. (in Russ.).

Prosvetova A.Y., Ershov B.A. (2012). Mechanisms for overcoming the economic crisis in modern Russia. *Russian Statehood: history and modernity*. Materials of the International Scientific and Practical Student Conference. Voronezh: Publisher: Voronezh State Technical University. Pp. 228-231. (in Russ.).

Satorin, I. (2011). Affection under the guise of love. *Psychology PRO*. URL: <https://progressman.ru/2011/05/affection/> (in Russ.).

Sberbank. Information about the Bank. URL: <https://www.sberbank.ru/ru/about/today> (in Russ.).

Sberbank's Corporate Governance Code. Moscow, 2015. 23 p. URL: https://www.sberbank.com/common/img/uploaded/files/pdf/normative_docs/code_of_corporate_governance_of_sberbank_ru.pdf (in Russ.).

Skykker, R., Kleese, J. (1995). *Families and how to survive them*. London: Mandarin, 1983. Translation from English. N.M. Padalco. Moscow: Independent Firm "Class". 272 p. (in Russ.).

Chebotochka, K.I., Ershov, B.A. (2015). Interaction of the Russian Orthodox Church and the state in the moral education of Russian youth. *Strategy of Russia in the global space of competition and cooperation: history and modernity*. Materials of the International Scientific and Practical Student Conference. Voronezh: Voronezh State Technical University. Pp. 214-216.

Chervyakova, M.V. (2017). The problem of etiquette of business communication of the education manager. *Molodoj uchenyj (Young scientist)*. № 11 (145). Pp. 504-506. (in Russ.).

Shaikhedinova, A.A. (2018). Principles of business etiquette in organizations. *Budushchee nauki (Future of science)*. Collection of scientific articles. Moscow. Pp. 190-193. (in Russ.).

In the Tula region solemnly opened the automobile plant Haval // IA REGNUM. URL: <https://regnum.ru/news/2642223.html> (in Russ.).

Trutnev, Yu. : a bridge over the Amur will increase the profitability of investment projects in the Far East // TASS. May 31, 2019. URL: <https://tass.ru/ekonomika/6492756> (in Russ.).

Trutnev, Yu. : a bridge across the Amur will expand logistics and increase the profitability of investment projects // URL: <https://www.vestifinance.ru/videos/48548> (in Russ.).

Amith Menezes (2016). Business Ethics and Its Importance in Banking Industry. *International Journal of Scientific Research and Modern Education (IJSRME)*. Volume I. Issue II. Pp. 196-201. (in Engl.)

Gallup, Betsy (n.d.). Business Ethics for a Finance Manager. Small Business - Chron.com. Retrieved from <http://smallbusiness.chron.com/business-ethics-finance-manager-20490.html> (in Engl.)

Ershov B.A., Obertyaeva I.A., Fursov V.N., Muhina N.E., Ashmarov I.A. (2018). The Economic Situation of Russia at the Present Stage. *Advances in Economics, Business and Management Research Proceedings of the International Scientific Conference "Far East Con" (ISC FEC 2018)*. Editors: Denis B. Solovev. Pp. 417-420. (in Engl.)

Vedernikova, E.Yu., Boris, O.A. (2017). The influence of ethics of business communication manager on the results of his activities. *Economy. Right. Management: current problems and development trends*. No. 13. P. 1. (in Russ.).

Velichko A.A., Ershov B.A. (2013). Economic Competition in Modern Russia. *Russia and the World at the New Stage of Global Competition: Proceedings of the International Scientific and Practical Student Conference*. Voronezh: Publisher: Voronezh State Technical University. Pp. 20-21. (in Russ.).