

به نام آفریننده دانایی

اخلاق حرفه ای در تجارت

مدرس:
ساناز عسگری

اسفند ۹۸

جلسه

دوم

اصول اخلاقی حاکم بر تجارت:

مهم ترین اصول اخلاقی که رعایت آنها در تجارت در سطح بین المللی پذیرفته شده است عبارت اند از:

۱- صداقت:

صداقت یا درستکای یکی از خصایص والای انسانی است و در همه مراحل داد و ستد رعایت آن ضروری است. کتمان حقیقت یا ارائه اطلاعات نادرست درباره ی ویژگیهای کالا یا فریب دادن مشتری اقدامی ناپسند است و به تداوم فعالیتهای تجاری لطمه می زند.

۲- انصاف:

بر پایه این اصل، هر تاجری باید منافع طرف مقابل یا شریک تجاری خود را عینا مانند منافع خود در نظر داشته باشد.

۳- مسئولیت پذیری

بر پایه اصل مسئولیت پذیری،، تجار باید کلیه اطلاعات مرتبط با کالا یا خدمات قابل ارائه یانکاتی را که به نحوی در انجام معامله تجاری تاثیر می گذارند در اختیار طرف مقابل شریک تجاری آتی خود قرار دهند .

۴- حفظ اسرار تجاری (راز داری)

بازرگانان از لحاظ اخلاقی موظف اند که اسرار مربوط به سفارشهای دریافتی با قراردادهایی را که برای انجام معاملات تجاری با یکدیگر منعقد می کنند، حفظ کنند . اطلاعات مربوط به قراردادها، مذاکرات تجاری یا معاملاتی که صورت خواهد گرفت، جزو اطلاعات شخصی است و افشای آن نهایی توانند مشکلات زیادی برای طرفین ایجاد نماید یا به نوسانات غیر عادی قیمتها در بازار منجر شود .

۵- پایبندی به تعهدات

پایبندی به تعهدات در چارچوب قراردادهای تجاری و عدم تخلف از مفاد آنها به عنوان یکی از اصول اخلاقی مهم در تجارت شناخته شده است. اگر چه در اغلب موارد قوانین و مقررات تجاری وظایف طرفین را در زمینه ایفای تعهدات مشخصی می کند اما در هر قراردادی به مواردی می توان برخورد کرد که قانون در آن زمینه تکلیف مشخص برای تجار تعیین نکرده است و صرفاً پایبند بودن به اصول اخلاقی می تواند انجام کامل معامله یا مفاد قرارداد را تضمین نماید.

منشور اخلاقی :

عبارت از یک سری اصول و دستور العمل های ویژه که رعایت آنها برای کلیه کارکنان الزامی است و شامل موارد زیر می باشد :

۱-درست کردار بودن

۲- محیطی آکنده از صفا و صمیمیت برای فعالیت تجاری ایجاد نمایند.

۳- سطح کارایی خود را به مرور بالا ببرند .

۴- دستاورد های علمی خود را به مسئولین ذیربط ارائه دهند .

۵- از دارایی های سازمان و شرکت اعم از دارایی های مادی (ماشین آلات ، تجهیزات ، ابنیه و اموال مادی و غیر مادی همانند: حقوق مالکیت معنوی،اطلاعات مربوط به فناوریها ، اختراعات وغیره وکلیه اموری که در صنعت و تجارت اهمیت دارند) نگهداری کنند .

۶-اطلاعات مربوط به قراردادهای منعقد ه با دیگر ساز مانها رافاش نکنند .

۷-فعاليتهايي که ممکن است مغاير با قانون ويا اخلاق باشد را به مسئولين ساز مان ويا بنگاه تجاري اطلاع دهند .

۸- هنگام بر قراري ارتباط کاری با رقبای تجاری وغيره مواظب باشند تااطلاعاتی که ممکن است نشرشان به ضرر سازمان ويا محيط تجاری باشد درز پيدا نکند .

۹- گر دآوری اطلاعات مربوط به فعاليتهاي شرکت رقيب به ويژه نقاط ضعف وقوت ، تهديدات و فرصتها وآنها را به عنوان وظيفه اصلي خود بدانند .

۱۰ کارکنان شرکتهاومراکز تجاری هنگام ماموريت وبازار يابی می توانند کالاها وهدايایی که از طرف شرکت به آنها داده شده به طرف مقابل بدهند وهدايای آنها را نیز در صورتی که گرانبها نباشد دريافت نمایند .

۱۱- کارکنان شرکتهای تجاری وسازمانها در ماموریت وبازاریابی می توانند دعوت طرف مقابل را برای صرف نهاروشام بپذیرند در صورتی که با عرف کشور مطبوع منافع نداشته باشد .

۱۲- کارکنان شرکتهاسازمانها باید بدانند همواره منافع سیاسی واجتماعی کشورمان ومصالح کشور بالا تر از منافع شخصی وسازمانی است .

۱۳- در ملاقاتها ومذاکرات تجاری وغیره هرتیم ، مناسب شان آنها استقبال گردد .

۱۴- کارکنان شرکت یا سازمان اجازه ندارند بابت عقد قرارداد از طرف مقابل پورسانت یا هرگونه مورد دیگری را دریافت نمایند .

۱۵- کلیه معاملات انجام شده باید ازروشهای حسابداری مورد تایید شرکت برای ثبت ،نگهداری و بررسی آنها استفاده شود و بر اساس اسناد ومدارک رسمی باشد .

۱۶- اگر کارکنان شرکت در سفرهای خارجی یا قبول دعوت برای شرکت در مراسم یا تشریفات خاصی به سبب نتایج حاصل از آن دچار تردید باشند بهتر است که با مسولان ذیربط در شرکت مشورت وطبق رهنمود آنان اقدام نمایند .

رویه های تجاری نامطلوب یا غیر منصفانه :

به رفتارها یا اقداماتی اطلاق می شود که در تجارت اعم از تجارت داخلی یا بین المللی انجام دادن آنها خلاف اخلاق بوده و موجب بروز خسارت به طرف یا طرفهای تجاری می شود.

مهم ترین رویه های تجاری نامطلوب (غیر منصفانه):

۱- تبلیغات گمراه کننده

۲- بازار یابی برای کالاهای زیان آور

۳- عدم انطباق کالاهای تولیدی یا عرضه شده با نمونه مورد توافق

۴- مخفی نگه داشتن عیب ذاتی کالا از دید خریدار به طور آگاهانه

۵- دامپینگ یا فروش کالا به قیمتی کمتر از هزینه نهایی تولید

نکات کلی اخلاقی در امر تجارت:

اغلب انجمن های بازاریابی از اعضا در خواست می کنند که نکات اخلاقی زیر را در امر داد و ستد رعایت نمایند:

۱- پایبند بودن به اصل مشتری مداری و تلاش به منظور جلب رضایت مشتری به کامل ترین شکل ممکن

۲- صداقت و صراحت در معرفی کالاها و خدمات و اعلام شرایط معامله

۳- حمل کالا در راس موعد مقرر و طبق جدول زمانی مورد توافق

۴- برقراری ارتباط با طرفهای تجاری با روشهای محترمانه و توأم با ادب

۵- پاسخگویی به درخواستها^{اسفند ۹۸} شکایات به روش سازنده و

پایان جلسه دوم