



**NEERAJ®**

# M.C.O.-024

## व्यापार नैतिकता और कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) ( Business Ethics and CSR )

Chapter Wise Reference Book  
Including Many Solved Sample Papers

*Based on*

# I.G.N.O.U.

**& Various Central, State & Other Open Universities**

*By: Bhavya Gupta*



**NEERAJ  
PUBLICATIONS**

*(Publishers of Educational Books)*

Retail Sales Office:

1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6 | Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : [info@neerajbooks.com](mailto:info@neerajbooks.com) Website : [www.neerajbooks.com](http://www.neerajbooks.com)

**MRP ₹ 300/-**

Published by:



## NEERAJ PUBLICATIONS

(Publishers of Educational Books)

Retail Sales Office: 1507, First Floor, Nai Sarak, Delhi - 6 | Mob.: 8510009872, 8510009878

E-mail : info@neerajbooks.com Website : www.neerajbooks.com

© Copyright Reserved with the Publishers only.

**Reprint Edition with Updation of Sample Question Paper Only**

Typesetting by: Competent Computers, Printed at: Novelty Printing Press

### Disclaimer/T&C

1. For the best & up-to-date study & results, please prefer the recommended textbooks/study material only.
2. This book is just a Guide Book/Reference Book published by NEERAJ PUBLICATIONS based on the suggested syllabus by a particular Board/University.
3. These books are prepared by the author for the help, guidance and reference of the student to get an idea of how he/she can study easily in a short time duration. Content matter & Sample answers given in this Book may be Seen as the Guide/Reference Material only. Neither the publisher nor the author or seller will be responsible for any damage or loss due to any mistake, error or discrepancy as we do not claim the Accuracy of these Solutions/Answers. Any Omission or Error is highly regretted though every care has been taken while preparing, printing, composing and proofreading of these Books. As all the Composing, Printing, Publishing and Proof Reading, etc., are done by Human only and chances of Human Error could not be denied. Any mistake, error or discrepancy noted may be brought to the publishers notice which shall be taken care of in the next edition and thereafter as a good gesture by our company he/she would be provided the rectified Book free of cost. Please consult your Teacher/Tutor or refer to the prescribed & recommended study material of the university/board/institute/ Govt. of India Publication or notification if you have any doubts or confusions regarding any information, data, concept, results, etc. before you appear in the exam or Prepare your Assignments before submitting to the University/Board/Institute.
4. In case of any dispute whatsoever the maximum anybody can claim against NEERAJ PUBLICATIONS is just for the price of the Book.
5. The number of questions in NEERAJ study materials are indicative of general scope and design of the question paper.
6. Any type of ONLINE Sale/Resale of "NEERAJ BOOKS" published by "NEERAJ PUBLICATIONS" in Printed Book format (Hard Copy), Soft Copy, E-book on any Website, Web Portals, any Social Media Platforms – Youtube, Facebook, Twitter, Instagram, Telegram, LinkedIn etc. and also on any Online Shopping Sites, like – Amazon, Flipkart, eBay, Snapdeal, Meesho, Kindle, etc., is strictly not permitted without prior written permission from NEERAJ PUBLICATIONS. Any such online sale activity of any NEERAJ BOOK in Printed Book format (Hard Copy), Soft Copy, E-book format by an Individual, Company, Dealer, Bookseller, Book Trader or Distributor will be termed as ILLEGAL SALE of NEERAJ BOOKS and will invite legal action against the offenders.
7. The User agrees Not to reproduce, duplicate, copy, sell, resell or exploit for any commercial purposes, any portion of these Books without the written permission of the publisher. This book or part thereof cannot be translated or reproduced in any form (except for review or criticism) without the written permission of the publishers.
8. All material prewritten or custom written is intended for the sole purpose of research and exemplary purposes only. We encourage you to use our material as a research and study aid only. Plagiarism is a crime, and we condone such behaviour. Please use our material responsibly.
9. All matters, terms & disputes are subject to Delhi Jurisdiction only.

### Get books by Post & Pay Cash on Delivery :

If you want to Buy NEERAJ BOOKS by post then please order your complete requirement at our Website [www.neerajbooks.com](http://www.neerajbooks.com) where you can select your Required NEERAJ BOOKS after seeing the Details of the Course, Subject, Printed Price & the Cover-pages (Title) of NEERAJ BOOKS.

While placing your Order at our Website [www.neerajbooks.com](http://www.neerajbooks.com) You may also avail the “Special Discount Schemes” being offered at our Official website [www.neerajbooks.com](http://www.neerajbooks.com).

No need to pay in advance as you may pay “Cash on Delivery” (All The Payment including the Price of the Book & the Postal Charges, etc.) are to be Paid to the Delivery Person at the time when You take the Delivery of the Books & they shall Pass the Value of the Goods to us. We usually dispatch the books Nearly within 2-3 days after we receive your order and it takes Nearly 3-4 days in the postal service to reach your Destination (In total it take nearly 6-7 days).

## Content

# व्यापार नैतिकता और कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व ( सीएसआर ) ( Business Ethics and CSR )

Question Paper—June-2023 (Solved).....	1
Question Paper—December-2022 (Solved) .....	1-2
Sample Question Paper–1 (Solved) .....	1
Sample Question Paper–2 (Solved) .....	1

---

<i>S.No.</i>	<i>Chapterwise Reference Book</i>	<i>Page</i>
<b>नैतिकता और व्यापार ( Ethics and Business )</b>		
1.	व्यापार नैतिकता : एक सिंहावलोकन ..... ( Business Ethics: An Overview )	1
2.	व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा और सिद्धांत ..... ( Concepts and Theories of Business Ethics )	18
3.	नैतिक दुविधाएँ ..... ( Ethical Dilemmas )	33
4.	व्यापार में नैतिकता ..... ( Ethics in Business )	45
<b>कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व का विकास और अवधारणा ( Evolution and Concept of CSR )</b>		
5.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व : एक सिंहावलोकन ..... ( CSR: An Overview )	60
6.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व में व्यापार रणनीति ..... ( Business Strategy in CSR )	71

<i>S.No.</i>	<i>Chapterwise Reference Book</i>	<i>Page</i>
7.	वैश्विक संदर्भ में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) ..... ( CSR in Global Context )	82
8.	व्यापार नैतिकता और कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर)–कड़ियाँ ..... ( Business Ethics and CSR: Linkages )	96
<b>भारत में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व ( Corporate Social Responsibility in India )</b>		
9.	भारतीय संदर्भ में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) ..... ( Corporate Social Responsibility in Indian Context )	108
10.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व विधान और नीति दिशानिर्देश ..... ( Corporate Social Responsibility Legislation and Policy Guidelines )	120
11.	पीएसयू में कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व ..... ( Corporate Social Responsibility in Public Sector Units [PSUs] )	132
<b>कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व कार्यान्वयन और सततशीलता ( CSR Implementation and Sustainability )</b>		
12.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व रिपोर्टिंग प्रक्रिया और लेखा परीक्षा ..... ( CSR Reporting Process and Auditing )	144
13.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) विभाग की भूमिकाएँ और उत्तरदायित्व ..... ( Roles and Responsibilities of CSR Department )	153
14.	कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व (सीएसआर) और सतत विकास ..... ( CSR and Sustainable Development )	162



**Sample Preview  
of the  
Solved  
Sample Question  
Papers**

*Published by:*



**NEERAJ  
PUBLICATIONS**

[www.neerajbooks.com](http://www.neerajbooks.com)

# QUESTION PAPER

June – 2023

(Solved)

व्यापार नैतिकता और कॉर्पोरेट सामाजिक  
उत्तरदायित्व ( सीएसआर )  
( Business Ethics and CSR )

M.C.O.-24

समय : 3 घण्टे ]

[ अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लिखिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

प्रश्न 1. व्यावसायिक नैतिक के विषय में सामयिक दृष्टिकोणों का विवेचन कीजिए। उनकी क्या सीमाएँ हैं?

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-31, प्रश्न-7

प्रश्न 2. नैतिक दुविधा से आप क्या समझते हैं? नैतिक दुविधा पर विजय पाने के लिए विभिन्न संकल्पनाओं का विवेचन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-3, पृष्ठ-37, प्रश्न-1, पृष्ठ-36, 'नैतिक दुविधाओं का समाधान'

प्रश्न 3. कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के लिए विभिन्न व्यावसायिक रणनीतियों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-6, पृष्ठ-71, 'व्यापार रणनीति: अवधारणा और सिंहावलोकन'

प्रश्न 4. भारत में कार्यान्वित कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के विभिन्न मॉडलों को स्पष्ट कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-9, पृष्ठ-112, प्रश्न-3

प्रश्न 5. सार्वजनिक क्षेत्र के प्रतिष्ठानों के लिए कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के दिशानिर्देशों का विवेचन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-11, पृष्ठ-136, प्रश्न-1

प्रश्न 6. कम्पनी एक्ट, 2013 के अनुसार सी.एस.आर. क्रियाओं पर वार्षिक रिपोर्ट तैयार करने के लिए प्रारूप के विभिन्न बिन्दुओं का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-12, पृष्ठ-145, 'कंपनी अधिनियम, 2013 के तहत सीएसआर रिपोर्टिंग', पृष्ठ-146, 'के तहत गतिविधियाँ'

प्रश्न 7. किन्हीं चार प्रतिष्ठित भारतीय कम्पनियों के सी.एस.आर. प्रयासों का संक्षिप्त वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-8, पृष्ठ-99, 'भारतीय कंपनियों में सी.एस.आर. पहल'

प्रश्न 8. निम्नलिखित में से किन्हीं दो पर संक्षिप्त टिप्पणियाँ लिखिए-

(क) व्यावसायिक नैतिक मूल्यों का औचित्य

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-20, 'व्यापार में नैतिकता के मौलिक सिद्धान्त'

(ख) सी.एस.आर. और मतभेद

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-11, पृष्ठ-138, प्रश्न-2

(ग) संधारणीय विकास और सी.एस.आर.

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-14, पृष्ठ-162, 'सी.एस.आर. और सतत के बीच अंतर्संबंध'

(घ) सी.एस.आर. ऑडिट

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-12, पृष्ठ-147, 'सी.एस.आर. ऑडिट'

■ ■

# QUESTION PAPER

December – 2022

(Solved)

व्यापार नैतिकता और कॉर्पोरेट सामाजिक

उत्तरदायित्व ( सीएसआर )

( Business Ethics and CSR )

M.C.O.-24

समय : 3 घण्टे ]

[ अधिकतम अंक : 100

नोट : किन्हीं पाँच प्रश्नों के उत्तर लिखिए। सभी प्रश्नों के अंक समान हैं।

प्रश्न 1. वैश्वीकरण के संदर्भ में व्यावसायिक नैतिकता की विवेचना कीजिए। प्रबंधन पाठ्यक्रम में व्यावसायिक नैतिकता शिक्षा का क्या स्थान है?

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-1, पृष्ठ-2, 'व्यावसायिक नैतिकता को समझना', पृष्ठ-11, प्रश्न-2 तथा पृष्ठ-16, प्रश्न-10

प्रश्न 2. परिणामवादी नैतिक प्रणाली और सैद्धांतिक (परिणाम-निरपेक्ष) नैतिक प्रणाली के महत्त्वपूर्ण विचारों का वर्णन कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-2, पृष्ठ-27, प्रश्न-1 तथा पृष्ठ-31, प्रश्न-8

प्रश्न 3. नैतिक निर्णयन चुनौतीपूर्ण कार्य क्यों है? उपयुक्त उदाहरण देते हुए, नैतिक निर्णयन प्रक्रिया में 'थॉमस जोन्स' के चार पदों की विवेचना कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-3, पृष्ठ-36, 'नैतिक दुविधा की पहचान', 'नैतिक दुविधाओं का समाधान'

प्रश्न 4. व्यक्तिगत कारक व्यावसायिक नैतिकता को किस प्रकार प्रभावित करते हैं? इस संदर्भ में कुछ प्रमुख सिद्धांतों की विवेचना कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-5, पृष्ठ-68, प्रश्न-3

प्रश्न 5. विभिन्न हितधारकों और कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व के मध्य संबंध की विवेचना कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-5, पृष्ठ-64, प्रश्न-2 तथा पृष्ठ-68, प्रश्न-4

प्रश्न 6. संयुक्त राष्ट्र महासभा द्वारा आदेशित संधारणीय (सतत) विकास लक्ष्यों को संक्षेप में स्पष्ट कीजिए।

उत्तर-संदर्भ-देखें अध्याय-14, पृष्ठ-167, प्रश्न-2

प्रश्न 7. नैतिकता के विषय में 'कान्त सिद्धांत' की प्रमुख विशेषताओं की विवेचना कीजिए। इसकी आलोचना क्यों हुई थी?

उत्तर-इमैनुएल कांट के नैतिक सिद्धांत ने दर्शन के बाद के इतिहास पर एक शक्तिशाली प्रभाव डाला और नैतिकता के लिए एक प्रमुख दृष्टिकोण बना रहा, परिणामवाद और सदाचार नैतिकता को टक्कर दी। कांट के नैतिक विचारों का अपने आप में, उनके ऐतिहासिक संदर्भ में और विशेष व्यावहारिक प्रश्नों के संबंध में दर्शन की आलोचनात्मक प्रणाली के एक भाग के रूप में अध्ययन किया गया। कांट के लेखन और व्याख्यान स्टोइक्स, रूसो, क्रूसियस, वोल्फ, हचिसन, ह्यूम और अन्य के प्रभाव को प्रदर्शित करते हैं; फिच्चे, हेगेल, नीत्सो, ब्रैडली, ग्रीन, हेबरमास और रॉल्स उन कई दार्शनिकों में से हैं, जिनके नैतिक दर्शन को कांट के जवाब के रूप में पढ़ा जा सकता है। कांट की नैतिकता की मुख्य मूलभूत विशेषताओं में शामिल हैं-इसकी एक प्राथमिकता पद्धति, स्वायत्त के रूप में इच्छा की इसकी अवधारणा, इसकी स्पष्ट अनिवार्यता, स्वतंत्रता का सिद्धांत और इसकी नैतिक प्रेरणा का लेखा-जोखा। कांट ने कहा कि मूलभूत नैतिक सिद्धांत एक प्राथमिकता होनी चाहिए, न कि अवलोकन या अनुभव पर आधारित।

कांट नैतिक कानून को अपनी इच्छा से विधायी मानते हैं। पवित्र प्राणियों के विपरीत, मनुष्य नैतिकता को हमारी इच्छा पर एक बाधा के रूप में अनुभव करते हैं। हमारे लिए, नैतिक कानून एक स्पष्ट अनिवार्यता है। सभी नैतिक कर्तव्य अंततः इस सर्वोच्च नैतिक सिद्धांत पर आधारित हैं। अगर हम नैतिक कानून का पालन करने के लिए बाध्य हैं, तो हमें ऐसा करने में सक्षम होना चाहिए। कांट का मानना है कि यहाँ तक कि अभूतपूर्व दुनिया में कारण निर्धारणवाद को मानते हुए, नैतिकता हमारे लिए हमारी (नौमेनल) स्वतंत्रता को प्रकट करती है। कांट नैतिक मूल्य को केवल कर्तव्य से किए गए कार्य (अर्थात्, कानून के प्रति सम्मान से) का श्रेय देते हैं, झुकाव से नहीं। कांट के पूर्ण विकसित नैतिक सिद्धांत के महत्त्वपूर्ण पहलुओं में सद्गुण और सद्गुणों का समृद्ध सिद्धांत शामिल है-उच्चतम अच्छाई और मानवीय बुराई

# Sample Preview of The Chapter

*Published by:*



**NEERAJ  
PUBLICATIONS**

[www.neerajbooks.com](http://www.neerajbooks.com)



# व्यापार नैतिकता और कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व ( सीएसआर ) ( Business Ethics and CSR )

## नैतिकता और व्यापार ( Ethics and Business )

### व्यापार नैतिकता : एक सिंहावलोकन ( Business Ethics: An Overview )



#### परिचय

व्यापार नैतिकता कॉर्पोरेट जगत में महत्वपूर्ण प्रभाव डालती है। व्यावसायिक नैतिकता उन प्रथाओं और नीतियों का समूह है, जिनका उपयोग कंपनियों वित्त, बातचीत, सौदों और कॉर्पोरेट सामाजिक जिम्मेदारी के बारे में निर्णय लेने के लिए करती हैं। नैतिकता के एक मजबूत सेट के बिना एक व्यवसाय कानून का उल्लंघन कर सकता है, वित्तीय नुकसान और नैतिक दुविधाओं का सामना कर सकता है, लेकिन अच्छी व्यावसायिक नैतिकता ग्राहकों, कर्मचारियों और अन्य हितधारकों को यह सुनिश्चित करती है कि एक कंपनी नियमों का पालन करती है और सही काम करती है। इस अध्याय के अंतर्गत हम यह अध्ययन करेंगे कि व्यावसायिक नैतिकता क्या है, यह क्यों महत्वपूर्ण है और आप कार्यस्थल में नैतिक और अनैतिक व्यवहारों को कैसे पहचान सकते हैं। हम यह भी सीखेंगे कि व्यावसायिक नैतिकता इस बात का अध्ययन है कि किसी व्यवसाय को नैतिक दुविधाओं और विवादास्पद स्थितियों के सामने कैसे कार्य करना चाहिए। इसमें कई अलग-अलग स्थितियां शामिल हो सकती हैं, जिसमें व्यवसाय को कैसे नियंत्रित किया जाता है? शेरों का कारोबार कैसे किया जाता है? सामाजिक मुद्दों में व्यवसाय की भूमिका और बहुत कुछ शामिल है।

#### अध्याय का विहंगावलोकन

##### नैतिकता क्या है?

अंग्रेजी शब्द 'एथिक्स' प्राचीन ग्रीक शब्द 'एथिकोज' से लिया गया है, जिसका अर्थ है 'किसी के चरित्र से संबंधित', जो स्वयं मूल शब्द ethos से आया है, जिसका अर्थ है 'चरित्र,

नैतिक प्रकृति'। यह शब्द लैटिन में 'एथिका' के रूप में और फिर फ्रेंच में 'एथिक' के रूप में स्थानांतरित किया गया था, जहाँ से इसे अंग्रेजी में स्थानांतरित किया गया था।

रशवर्थ किडर कहते हैं कि नैतिकता की मानक परिभाषाओं में विशेष रूप से 'आदर्श मानव चरित्र का विज्ञान' या 'नैतिक कर्तव्य का विज्ञान' जैसे वाक्यांश शामिल हैं। रिचर्ड विलियम पॉल और लिंडा एल्डर ने नैतिकता को 'अवधारणाओं और सिद्धांतों का एक समूह' के रूप में परिभाषित किया है, जो हमें यह निर्धारित करने में मार्गदर्शन करता है कि कौन-सा व्यवहार संवेदनशील जीवों की मदद या नुकसान करता है। कैम्ब्रिज डिक्शनरी ऑफ फिलॉसफी बताती है कि 'नैतिकता' शब्द का उपयोग आमतौर पर 'सदाचार' के लिए किया जाता है और कभी-कभी इसका उपयोग एक विशेष परंपरा, समूह या व्यक्ति के नैतिक सिद्धांतों के अर्थ के लिए अधिक संकीर्ण रूप से किया जाता है। पॉल और एल्डर कहते हैं कि ज्यादातर लोग नैतिकता को सामाजिक परंपराओं, धार्मिक विश्वासों, कानून के अनुसार व्यवहार करने के साथ भ्रमित करते हैं और नैतिकता को एक अवधारणा के रूप में नहीं मानते हैं।

अंग्रेजी में 'एथिक्स' शब्द कई चीजों को संदर्भित करता है। यह दार्शनिक नैतिकता या नैतिक दर्शन को संदर्भित कर सकता है। एक परियोजना जो विभिन्न प्रकार के नैतिक सवालों के जवाब देने के लिए कारण का उपयोग करने का प्रयास करती है, जैसा कि अंग्रेजी नैतिक दार्शनिक बर्नार्ड विलियमस लिखते हैं कि नैतिक दर्शन की व्याख्या करने का प्रयास करते हुए, "जो एक जांच को एक दार्शनिक बनाता है, वह चिंतनशील, सामान्यतः और तर्क की एक शैली है, जो तर्कसंगत रूप से प्रेरक होने का दावा करती है।"

विलियम्स जांच के इस क्षेत्र की सामग्री का वर्णन बहुत व्यापक प्रश्न, 'कैसे जीना चाहिए' के रूप में करते हैं। नैतिकता नैतिक समस्याओं के बारे में सोचने की एक सामान्य मानवीय क्षमता का भी उल्लेख कर सकती है, जो दर्शन के लिए विशेष नहीं है। जैसा कि बायोएथिसिस्ट लैरी चर्चिल ने लिखा है, "नैतिकता, जिसे नैतिक मूल्यों के बारे में गंभीर रूप से सोचने और ऐसे मूल्यों के संदर्भ में हमारे कार्यों को निर्देशित करने की क्षमता के रूप में समझा जाता है, एक सामान्य मानव क्षमता है।"

### व्यावसायिक नैतिकता को समझना

व्यावसायिक नैतिकता निगम संचालन, आंतरिक व्यापार, रिश्तवतखोरी, भेदभाव, कॉर्पोरेट सामाजिक उत्तरदायित्व और प्रत्ययी उत्तरदायित्व सहित संभावित विवादास्पद विषयों से संबंधित नीतियों और व्यवहार का अध्ययन है। कानून अक्सर व्यावसायिक नैतिकता का मार्गदर्शन करता है, लेकिन अन्य समय में व्यावसायिक नैतिकता एक बुनियादी दिशानिर्देश प्रदान करती है, जिसे व्यवसाय सार्वजनिक स्वीकृति प्राप्त करने के लिए चुन सकते हैं।

व्यावसायिक नैतिकता विवादास्पद विषयों के संबंध में उपयुक्त व्यावसायिक नीतियों और प्रथाओं को लागू करने को संदर्भित करती है। नैतिकता की चर्चा में आने वाले कुछ मुद्दों में कॉर्पोरेट गवर्नेंस, रिश्तवतखोरी, भेदभाव, सामाजिक जिम्मेदारी और प्रत्ययी जिम्मेदारियां शामिल हैं।

कानून आमतौर पर व्यावसायिक नैतिकता के लिए दिशानिर्देश निर्धारित करता है, एक बुनियादी दिशानिर्देश प्रदान करता है, जिसका अनुसरण करके व्यवसाय सार्वजनिक स्वीकृति प्राप्त कर सकते हैं।

व्यावसायिक नैतिकता सुनिश्चित करती है कि उपभोक्ताओं और व्यवसायों के साथ बाजार सहभागियों के विभिन्न रूपों के बीच विश्वास का एक निश्चित बुनियादी स्तर मौजूद है। उदाहरण के लिए, एक पोर्टफोलियो मैनेजर को परिवार के सदस्यों और छोटे व्यक्तिगत निवेशकों के पोर्टफोलियो पर समान विचार करना चाहिए। इस प्रकार के अभ्यास सुनिश्चित करते हैं कि जनता को उचित उपचार मिले।

व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा 1960 के दशक में शुरू हुई, क्योंकि निगम एक बढ़ते उपभोक्ता आधारित समाज के बारे में अधिक जागरूक हो गए, जिसने पर्यावरण, सामाजिक कारणों और कॉर्पोरेट जिम्मेदारी के बारे में चिंताएँ अभिव्यक्त कीं। 'सामाजिक मुद्दों' पर बढ़ा हुआ फोकस इस दशक की पहचान थी।

उस समयावधि के बाद से व्यावसायिक नैतिकता की अवधारणा विकसित हुई है। व्यावसायिक नैतिकता सही और गलत के एक नैतिक कोड से परे एक सामंजस्य स्थापित करने का प्रयास करती है कि कंपनियों को अन्य व्यवसायों पर प्रतिस्पर्धात्मक लाभ बनाए रखने की तुलना में कानूनी रूप से क्या करना चाहिए। फर्म कई तरीकों से व्यावसायिक नैतिकता प्रदर्शित करती है।

### व्यापार नैतिकता के उदाहरण

यहां व्यावसायिक नैतिकता के कुछ उदाहरण दिए गए हैं, क्योंकि निगम विपणन और सामाजिक उत्तरदायित्व को संतुलित करने का प्रयास करते हैं। उदाहरण के लिए, एक कंपनी सभी प्राकृतिक अवयवों के साथ अनाज बेचती है। विपणन विभाग बिक्री के बिंदु के रूप में सभी प्राकृतिक अवयवों का उपयोग करना चाहता है, लेकिन लेबलिंग प्रथाओं को नियंत्रित करने वाले कानूनों की तुलना में उत्पाद के प्रति उत्साह को कम करना चाहिए।

कुछ प्रतिस्पर्धियों के विज्ञापन उच्च फाइबर वाले अनाज के बारे में बताते हैं, जिनमें कुछ में कैंसर के जोखिम को कम करने की क्षमता होती है। विचाराधीन अनाज कंपनी अधिक बाजार हिस्सेदारी हासिल करना चाहती है, लेकिन विपणन विभाग मुकदमेबाजी और जुर्माने के जोखिम के बिना अनाज के बक्कों पर संदिग्ध स्वास्थ्य दावे नहीं कर सकता है। भले ही अनाज उद्योग के बड़े बाजार शेरों वाले प्रतियोगी अनुपयुक्त लेबलिंग प्रथाओं का उपयोग करते हैं, इसका मतलब यह नहीं है कि प्रत्येक निर्माता को अनैतिक व्यवहार में संलग्न होना चाहिए।

एक अन्य उदाहरण के लिए, एक कंपनी के गुणवत्ता नियंत्रण के मामले पर विचार करें, जो कंप्यूटर सर्वरों के लिए इलेक्ट्रॉनिक घटक बनाती है। इन घटकों को समय पर भेजना चाहिए या भागों के निर्माता एक आकर्षक अनुबंध खोने का जोखिम उठाते हैं। गुणवत्ता नियंत्रण विभाग एक संभावित दोष का पता लगाता है और एक शिपमेंट में प्रत्येक घटक को जांच का सामना करना पड़ता है। दुर्भाग्य से, जाँचों में बहुत अधिक समय लग सकता है और समय पर शिपिंग की समय-सीमा समाप्त हो सकती है, जिससे ग्राहक के उत्पाद जारी होने में देरी हो सकती है। गुणवत्ता नियंत्रण विभाग भागों को भेज सकता है, यह आशा करते हुए कि उनमें से सभी दोषपूर्ण नहीं हैं या शिपमेंट में देरी करते हैं और सब का परीक्षण करते हैं। यदि पुर्जे खराब हैं, तो पुर्जे खरीदने वाली कंपनी को उपभोक्ता प्रतिक्रिया का सामना करना पड़ सकता है, जिससे ग्राहक को अधिक विश्वसनीय आपूर्तिकर्ता की तलाश करनी पड़ सकती है।

### व्यावसायिक नैतिकता की विशेषताएँ

व्यावसायिक नैतिकता की विशेषताएँ निम्नलिखित हैं—

**व्यवसाय की वैधता बनाए रखता है**—व्यावसायिक नैतिकता सुनिश्चित करती है कि व्यवसाय किसी भी अवैध गतिविधियों में शामिल नहीं होता है। व्यवसाय में नैतिकता स्पष्ट रूप से उन नियमों और सिद्धांतों को परिभाषित करती है, जिन्हें व्यवसाय को अपनी आचार संहिता में अपनाने की आवश्यकता होती है। ये नैतिकता अनुचित व्यापार गतिविधियों, जैसे—मिलावट, कालाबाजारी, धोखाधड़ी और उत्पाद में धोखाधड़ी, अनुचित वजन और माप आदि को अपनाने से बचती है। यह सब व्यवसाय की वैधता को बनाए रखने में मदद करता है।

**जोखिम और लागत कम करना**—व्यवसाय में नैतिकता संगठन की उत्पादकता और समग्र दक्षता में सुधार करने में मदद करती है। ये नैतिकता संगठन के भीतर आत्म-अनुशासन लाती है और इसका उद्देश्य जोखिम और खर्चों को कम करना है। एक संगठन में काम करने वाले सभी लोगों को इन नैतिकताओं का पालन करने की सख्त आवश्यकता होती है और किसी भी विफलता के मामले में उन पर जुर्माना लगाया जाता है। उच्च दक्षता प्राप्त करने के लिए कर्मचारियों को अपनी परिभाषित भूमिकाओं पर ध्यान केंद्रित करने की सख्त आवश्यकता है।

**गुणवत्तापूर्ण उत्पाद प्रदान करना**—ग्राहकों को खुश और संतुष्ट रखने के लिए गुणवत्तापूर्ण उत्पाद आवश्यक हैं। व्यवसाय में नैतिकता ग्राहकों के लिए बेहतर उत्पादों के उत्पादन के लिए कुछ मानकों को परिभाषित करती है। व्यवसायों को अपने उत्पादों के निर्माण के लिए बेहतर तकनीक और संसाधनों का उपयोग करने की आवश्यकता है। उन्हें उत्पाद की गुणवत्ता में शामिल नहीं होना चाहिए और इन नैतिकता द्वारा निर्धारित मानकों के स्तर को पूरा करना चाहिए।

**स्वस्थ प्रतिस्पर्धा**—बाजार में अस्वास्थ्यकर प्रतिस्पर्धा छोटे व्यवसाय के अस्तित्व के लिए स्थिति को और खराब कर देती है। बाजार में स्वस्थ प्रतिस्पर्धा के लिए प्रत्येक व्यवसाय को निष्पक्ष बाजार प्रथाओं को अपनाना चाहिए। उन्हें अपने व्यापार भागीदारों और बाजार में मौजूद अन्य व्यावसायिक संगठनों के साथ सहयोग करना चाहिए। व्यवसाय में नैतिकता इस बात पर केंद्रित है कि कोई भी व्यावसायिक संगठन बाजार में मौजूद अन्य लोगों का शोषण करके बाजार में अपना एकाधिकार बनाने का लक्ष्य नहीं रखता है।

**लाभ कमाना**—व्यावसायिक नैतिकता व्यवसाय के लाभ कमाने के उद्देश्य के खिलाफ नहीं है। उद्देश्य है कि व्यवसाय अनुचित साधनों से लाभ अर्जित न करे। व्यवसायियों को ईमानदार रहना चाहिए और अपने ग्राहकों, निवेशकों और कर्मचारियों को धोखा नहीं देना चाहिए। लाभ कमाने के लिए किसी भी कपटपूर्ण गतिविधियों में शामिल होने से बचना चाहिए।

**अच्छे नियोक्ता-कर्मचारी संबंध**—व्यवसाय में नैतिकता के कार्यान्वयन से नियोक्ता और कर्मचारी के संबंध बेहतर होते हैं। ये नैतिकता सुनिश्चित करती है कि व्यवसाय को केवल अपने विकास के लिए नहीं, बल्कि अपने कर्मचारियों के कल्याण के लिए भी काम करना चाहिए। सभी कर्मचारियों को बेहतर और समय पर वेतन और काम करने की उचित स्थिति और विभिन्न अन्य सुविधाएं प्रदान की जानी चाहिए। यह नियोक्ता और कर्मचारियों के बीच बेहतर संबंध और समझ विकसित करने में मदद करता है।

**दीर्घकालीन विकास**—व्यवसाय में नैतिकता लंबी अवधि के लिए व्यावसायिक संगठनों के अस्तित्व पर ध्यान केंद्रित करती है। व्यवसाय लंबे समय तक अस्तित्व में नहीं रह सकता है, यदि इसके किसी भी संचालन से इसके हितधारकों का शोषण होता है। ये

नैतिकता सुनिश्चित करती है कि व्यवसाय अपने सभी हितधारकों के कल्याण के लिए काम करता है और उनका समर्थन प्राप्त करने का प्रयास करता है। अपने सभी हितधारकों के समर्थन से व्यवसाय आसानी से बड़ी सफलता की ऊंचाई छू सकता है और लंबी अवधि के लिए अपने संचालन को जारी रख सकता है।

### व्यावसायिक नैतिकता क्यों महत्वपूर्ण है?

व्यावसायिक नैतिकता कई कारणों से महत्वपूर्ण है। सबसे पहले यह व्यवसाय द्वारा कानून की सीमाओं के भीतर काम करना आश्वस्त करता है। यह सुनिश्चित करता है कि वे अपने कर्मचारियों, ग्राहकों, बड़े पैमाने पर उपभोक्ताओं या अन्य हितधारकों के खिलाफ अपराध नहीं कर रहे हैं। हालांकि व्यवसाय के कई अन्य लाभ भी हैं, जो उन्हें व्यावसायिक नैतिकता के बारे में पता होने पर सफल होने में मदद करेंगे।

व्यवसाय व्यापार और उपभोक्ता के बीच विश्वास बना सकते हैं। अगर उपभोक्ताओं को लगता है कि एक व्यवसाय पर भरोसा किया जा सकता है, उनकी उस व्यवसाय को उसके प्रतिस्पर्धियों के ऊपर चुनने की संभावना अधिक होगी। कुछ व्यवसाय, व्यवसाय के कुछ पहलुओं का उपयोग नैतिकता एक विपणन उपकरण के रूप में करना चुनते हैं, खासकर अगर वे एक लोकप्रिय सामाजिक मुद्दे को उजागर करना निश्चित करते हैं। व्यवसाय नैतिकता का बुद्धिमानी से लाभ उठाना ब्रांड इक्विटी में वृद्धि कर सकता है।

एक नैतिक व्यवसाय होना निवेशकों और शेरधारकों के लिए भी अत्यधिक आकर्षक है। उनके कंपनी में पैसा लगाने की अधिक संभावना होगी क्योंकि मानक नैतिक व्यवसाय प्रथाओं का पालन करना और उनका उचित लाभ उठाना कई व्यवसायों के लिए सफलता का मार्ग हो सकता है।

व्यावसायिक नैतिकता का पालन करना व्यवसाय के कर्मचारियों और संचालन के लिए भी फायदेमंद हो सकता है। शीर्ष प्रतिभा को आकर्षित करना नैतिक व्यवसायों के लिए काफी आसान है। कर्मचारी न केवल सामाजिक रूप से जागरूक नियोक्ता की सराहना करते हैं, बल्कि उन्हें ऐसे व्यवसाय के रूप में भी देखेंगे, जो उनके कर्मचारियों के सर्वोत्तम हित में कार्य करेंगे। यह अधिक समर्पित कर्मचारियों का उत्पादन करता है और भर्ती लागत को भी कम कर सकता है।

### व्यापार नैतिकता के प्रकार

अध्ययन के क्षेत्र के रूप में व्यावसायिक नैतिकता अविश्वसनीय रूप से विविध है, लेकिन कई अवधारणाओं को कुछ बुनियादी सिद्धांतों में विभाजित किया जा सकता है। प्रत्येक व्यवसाय को सफलता की खोज में इन दिशानिर्देशों का पालन करने का प्रयास करना चाहिए।

**विश्वसनीयता**—विश्वसनीयता को प्राप्त करने में आमतौर पर सभी कार्यों और संचार में पारदर्शी और ईमानदार होना शामिल है। भरोसेमंद होने का आंतरिक और बाहरी दोनों तरह से सकारात्मक

प्रभाव हो सकता है। उपभोक्ता खुलेपन की सराहना करते हैं, क्योंकि यह उन्हें इस बात की अंतर्दृष्टि प्रदान करता है कि एक व्यवसाय कैसे संचालित होता है और उनके द्वारा किए जाने वाले कार्य की अवधारणा करता है। कर्मचारी भी उस व्यवसाय में इस गुण की सराहना करते हैं, जिसके लिए वे काम करते हैं।

**सम्मान**—कर्मचारियों के लिए सम्मान दिखाना और ग्राहकों से किए गए सभी वादों का पालन करना और अगर कुछ भी विफल रहता है तो ईमानदारी से क्षमायाचना और उचित मुआवजा प्रदान करना शामिल है। सम्मान की कमी दिखाना ग्राहकों को व्यवसाय से जुड़ने से रोकेगा और व्यवसाय की प्रतिष्ठा को कम करेगा। यह कर्मचारियों के मनोबल को भी काफी नुकसान पहुँचाएगा और टर्नओवर बढ़ाएगा।

**निष्पक्षता**—ग्राहकों और कर्मचारियों के साथ निष्पक्षता और न्याय की भावना से व्यवहार करना नैतिकता का एक प्रमुख प्रकार है। चालाकी भरे व्यवहार न केवल अनैतिक हैं, बल्कि वे अनुपयोगी भी हैं और किसी भी व्यवसाय की सर्वोच्च प्राथमिकता अपने ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए सहायक होना चाहिए। सभी लोगों के साथ समान व्यवहार करना भी महत्वपूर्ण है।

**देखभाल**—व्यवसाय, मनुष्यों से बने होते हैं। ऐसे मनुष्य हैं, जो व्यवसाय से उपभोक्ता वस्तुओं या सेवाओं को प्राप्त करते हैं और फिर ऐसे मनुष्य हैं, जो उन वस्तुओं या सेवाओं का उत्पादन करने के लिए काम करते हैं। उनके संघर्षों के लिए पारदर्शी होना और समाधान के साथ सम्मुख आना सहानुभूति प्रदर्शित करेगा, जो किसी भी व्यवसाय के उपयोग के लिए एक मूल्यवान उपकरण है। देखभाल की भावना दिखाना और संचार की पंक्तियों को बनाए रखना न केवल नैतिक कार्य है, बल्कि व्यवसाय की आंतरिक और बाहरी धारणाओं को भी बढ़ावा दे सकता है।

**कार्यस्थल में नैतिक व्यवहार के उदाहरण**—व्यावसायिक नैतिकता के मूल सिद्धांतों को समझना महत्वपूर्ण है, यह समझना अधिक महत्वपूर्ण है कि ये विचार दिन-प्रतिदिन की व्यवसाय गतिविधियों में कैसे लागू होते हैं। यहाँ कुछ उदाहरण दिए गए हैं कि कैसे नैतिक व्यवहारों को व्यावहारिक रूप से लागू किया जा सकता है।

**ग्राहकों की जरूरतों को पहले रखना**—कंपनियां जो ग्राहकों की जरूरतों को पहले रखने और इस व्यवहार में संलग्न लोगों को काम पर रखने के लिए अपने कार्यस्थल की संस्कृति का निर्माण करती हैं, वे नैतिक व्यवहार में भाग ले रही हैं। उदाहरण के लिए, यदि कोई ग्राहक किसी ऐसे उत्पाद की तलाश में किसी स्टोर में आता है, जो बहुत विशिष्ट आवश्यकताओं को पूरा करता है, तो यह महत्वपूर्ण है कि उन्हें वर्णित स्थिति के लिए सर्वोत्तम उत्पाद प्रदान किया जाए, बजाय इसके कि उन्हें प्रोत्साहित किया जाए या उन्हें ऐसा उत्पाद खरीदने के लिए प्रोत्साहित किया जाए जो उनकी आवश्यकताओं को पूरा नहीं करता हो। हालांकि यह

सुनिश्चित करना महत्वपूर्ण है कि 'ग्राहक पहले' रवैया अनायास ही कर्मचारियों के अनैतिक व्यवहार में न बदल जाए, जैसे कि उन्हें अनुमति से अधिक समय तक काम करने के लिए प्रोत्साहित करना, उन्हें ग्राहकों से दुर्व्यवहार सहने के लिए मजबूर करना, जिस स्थिति से बचने का कोई सुरक्षित तरीका नहीं है और बहुत कुछ।

**पारदर्शी होना**—नैतिक कार्यस्थल व्यवहारों की बात आने पर पारदर्शिता और स्पष्ट संचार सर्वोपरि है। कर्मचारियों और उपभोक्ताओं को समान रूप से कभी भी झूठ नहीं बोलना चाहिए या असत्य नहीं बोलना चाहिए क्योंकि इससे व्यवसाय के भीतर विश्वास टूट जाता है। उदाहरण के लिए, जब किसी जनसंपर्क संकट का सामना करना पड़ता है, तो कंपनियों को बैठक बुलानी चाहिए और सीधे अपने कर्मचारियों के साथ समस्या का समाधान करना चाहिए। स्थिति का सच्चाई से वर्णन करना, समाधान प्रस्तुत करना और आलोचना को विनम्रतापूर्वक स्वीकार करना महत्वपूर्ण है।

**कार्यस्थल की विविधता को प्राथमिकता देना**—निष्पक्ष होने का एक अभिप्राय सभी को कंपनी में नियोजित होने का समान अवसर प्रदान करना है, जबकि कार्यस्थल की निष्पक्षता बनाना बहुत अधिक राजनीतिक बहस का विषय है। यह निर्विवाद है कि प्रत्येक आवेदक को रोजगार के समान अवसर प्रदान करना एक नैतिक मानक है। उदाहरण के लिए, यदि कोई देखता है कि प्रबंधन एक ही प्रकार के व्यक्ति को नियुक्त करता है, तो वे कर्मचारियों को भर्ती प्रक्रिया में अधिक शामिल करने का सुझाव दे सकते हैं। यह भर्ती प्रक्रिया के लिए अलग-अलग दृष्टिकोण पेश करेगा और इस संभावना को बढ़ाएगा कि विभिन्न प्रकार के आवेदकों को एक पद के लिए चुना जाएगा।

**ग्राहकों की जानकारी का सम्मान करना**—कई व्यवसाय अपने ग्राहकों की व्यक्तिगत जानकारी एकत्र करते हैं, चाहे वह भुगतान की जानकारी हो, स्वास्थ्य की जानकारी हो या इसी तरह की अन्य जानकारी हो। इस जानकारी को सुरक्षित और संरक्षित रखना किसी भी व्यवसाय की प्राथमिकताओं में से एक होना चाहिए। उदाहरण के लिए, एक अस्पताल सोशल मीडिया पर रोगी की जानकारी साझा करने वाले कर्मचारियों के लिए आक्रामक नीतियां बना सकता है और लागू कर सकता है। कर्मचारी का हिस्सा होना उनके व्यक्तिगत खातों पर इस तरह की जानकारी न केवल रोगी की गोपनीयता का अनादर है, बल्कि अस्पताल को HIPAA नियमों के उल्लंघन के जोखिम में भी डाल सकती है।

**अनैतिक व्यवहार की रिपोर्ट करने के लिए संसाधन प्रदान करना**—यदि कोई कर्मचारी कार्यस्थल में अनैतिक व्यवहार को नोटिस करता है, तो उसके पास इन व्यवहारों की रिपोर्ट करने के लिए एक आउटलेट होना चाहिए। व्यवसाय इस बुनियादी ढाँचे को स्थापित करने और इसे इस तरह से डिजाइन करने के लिए जिम्मेदार है, जो कर्मचारी को नुकसान से बचाता है। उदाहरण के लिए, एक अनुसंधान विश्वविद्यालय के पास अनुपालन का एक