

## ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ЯК ЕЛЕМЕНТ КОНЦЕПТУАЛЬНОЇ БАЗИ ПІДПРИЄМСТВА

Волошина Д.О., магістрант  
Науковий керівник – канд. екон. наук Л.О. Сигида  
Сумський державний університет

Діловий етикет – це встановлений порядок поведінки у сфері бізнесу та ділових контактів. За культурою поведінки співробітника компанії і за його вмінням спілкуватися з клієнтами зазвичай складається враження про роботу даної організації. Якщо співробітник виглядає не охайно, не ввічливий або не компетентний – відразу зникає бажання співпрацювати з компанією, яку він представляє.

Дейл Карнегі стверджував, що успіх людини у фінансових справах на 15% залежить від професійних знань і на 85 – від вміння спілкуватися з людьми. Справді, будь-який бізнес – це скоординовані дії безлічі людей, і ефективність цих дій прямо залежить від їхньої здатності налагоджувати відносини один з одним.

Загальна концептуальна база підприємства становить сукупність суспільних і підприємницьких правил, що локально склалися, та які обумовлюють значення й специфіку існування підприємства [1].

Узагальнено концептуальна база містить два основні елементи (рис. 1).

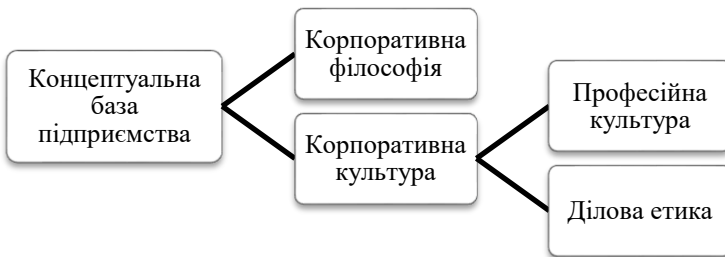


Рисунок 1 – Складові концептуальної бази підприємства  
(складено автором за даними [1])

Концентрованою формою вираження ділової етики є діловий етикет, що є основою стилю поведінки, прийнятої в певному корпоративному середовищі.

Існують загальні і специфічні правила етикету у ділових відносинах. Деякі норми етикету безпосередньо пов'язані з мораллю. Це

такі, як ввічливість (уміння поводитися чемно), тактовність (уміння дотримуватися певної міри у відносинах з людьми), коректність (уміння тримати себе в межах пристойності, не принижуючи гідності інших), вихованість (уміння поводитись пристойно будь-де).

Дотримання вимог культури ділового спілкування природно демонструє загальну культуру, вихованість учасників спілкування, є запорукою його ефективності.

Знання правил ділового етикету допомагає уникати помилок у спілкуванні або згладити їх доступними, загальноприйнятими способами. Тому основну функцію етикету ділової людини можна визначити як формування таких правил поведінки, які сприяють взаєморозумінню людей в процесі спілкування.

Другою за значенням функцією ділового етикету є функція зручності, тобто доцільність і практичність.

Ділова етика є одним з головних «знарядь» формування іміджу компанії. У сучасному бізнесі обличчю фірми приділяється значна роль. Ті організації, в яких не дотримуються ділового етикету, втрачають багато співробітників та клієнтів, а відповідно і прибутків. У компаніях, де діловий етикет став нормою життя, вища продуктивність праці, кращі результати. Підприємці усього світу використовують найголовніший постулат бізнесу: хороші манери – прибуткові манери. Дотримання правил ділового етикету – один з головних елементів професіоналізму.

Підприємство зможе досягнути успіху лише тоді, коли існує повна відповідність між його концептуальною базою, виробничо-комерційною політикою та функціональною поведінкою на ринку.

Зважаючи на те що, концептуальна база підприємства є результатом взаємодії внутрішніх соціальних сил, що виражається у визначеній за змістом, але в динамічній за станом формі, взаємозалежній системі цінностей і норм поведінки, які переважають у конкретній організаційній структурі, діловий етикет є надзвичайно важливим елементом концептуальної бази підприємства.

### **Інформаційні джерела:**

1. Біловодська О. А. Маркетинговий менеджмент : навч. посіб. / О.А. Біловодська. – К. : Знання, 2010. – 332 с.

2. Палеха Ю. Етика ділових відносин : навчальний посібник для студентів вищих навчальних закладів. – К. : Кондор, 2008. – 354с.

3. Шукіс І.З. Основи ділового спілкування : навчальний наочний посібник / І.З. Шукіс – Дніпропетровськ : Дніпропетровська державна фінансова академія, 2010. – 95 с.