

РОЛЬ ЕТИКЕТУ У ФОРМУВАННІ ДОВІРИ В УПРАВЛІННІ

Анотація

У статті розглядається роль ділового етикету як ключового інструменту формування ефективної системи управління в організаціях. Проаналізовано вплив дотримання норм етикету на процеси комунікації між керівниками та підлеглими, а також на встановлення довірчих відносин, які є фундаментом продуктивної взаємодії в трудовому колективі. Особлива увага приділяється концепції етичного лідерства, яке проявляється через відповідальність менеджера, його здатність демонструвати чесність, справедливість та формувати корпоративну культуру через власну поведінку. Окреслено послідовні етапи формування довіри в колективі: від першого іміджу менеджера до закріплення його ролі як лідера, що координує етичні норми і підтримує соціальний клімат. Висвітлено необхідність дотримання особистісних меж, етичної взаємодії та конструктивного вирішення конфліктів як складових успішного управління. Запропоновано впровадження і популяризацію ділового етикету як ефективного механізму підвищення якості управлінської діяльності та стабілізації лідерських позицій у структурі організації.

Етикет є невід'ємною частиною функціонування будь-якої організації. Він забезпечує впровадження регламентованого порядку і принципів ведення ділової активності як у межах робочого колективу окремої установи, так і при комунікації з іншими учасниками ринкових відносин (партнерами, конкурентами, клієнтами тощо). Діловий етикет є значною сферою інтересу з боку компанії, оскільки, по-перше, допомагає формувати її імідж та репутацію серед різних груп економічних агентів, по-друге,

дозволяє забезпечити ефективну співпрацю між різними ланками структури організації.

Вплив ділового етикету в установі традиційно визначається шляхом формулювання його ролі у відносинах між співробітниками, між підлеглими та управлінцями.

Етикет в управлінні вважається сукупністю правил та норм поведінки, які регулюють взаємодію на рівні керівник-підлеглий, охоплюючи різні аспекти, що утворюють зв'язки між ланками організації. Для менеджера

Вареник Софія

КПІ ім. Ігоря Сікорського
svarenik2006@ukr.net

Науковий керівник:

Цимбаленко Я. Ю.,

канд.держ.упр., доцент
КПІ ім. Ігоря Сікорського

Ключові слова:

діловий етикет, управління, довіра, лідерство, етичний менеджмент, комунікація, корпоративна культура.

«Driving Economic Recovery: Scaling Digital Education Experiences in Higher Education Institutions»

особливої ваги має набувати досягнення статусу лідера у робочій команді – особи, яку учасники певної групи визначають за керівника, покладаються у вирішенні важливих питань, поважають його та довіряють ухваленим рішенням. Така роль вимагає значних зусиль, серед яких є формування та провадження етичних норм, які у свою чергу формують етикет.

Перед етичним лідером ставиться ряд вимог: він повинен демонструвати чесність з підлеглими, рішення мають бути виваженими та рішучими, необхідними умовами є також чесність й порядність (Чирва та ін., 2023, с. 158). Менеджер у цій ролі зобов'язаний дотримуватися основних правил, своїм прикладом заохочувати підлеглих звертати увагу на принципи поведінки в межах ділової атмосфери компанії. Одним із важливих елементів, який забезпечується завдяки дотриманню установлених кодексом компанії формальностей та звичаїв, є довіра.

Довіра є рушійною силою у спілкуванні менеджера й підлеглого. Вона виступає невід'ємною складовою успішного управління та позитивно впливає на рівень вмотивованості працівників, ефективність спілкування в команді тощо.

Довіра в колективі формується паралельно з утворенням колективу поступово, у декілька етапів.

Першим періодом виступає «знайомство». Із самого початку співпраці управлінець повинен забезпечити собі приємне перше враження з боку працівників, шляхом формування стійкого образу, який спирається на чотири основні компоненти: зовнішній вигляд, манеру спілкування, діловий етикет та етику спілкування (Мосійчук & Фіщук, 2018, с. 68).

Правила й принципи ділового етикету передбачають перш за все дотримання особистих

кордонів. Робочий колектив має перетворитися на місце, у якому окремий працівник не відчуває дискомфорту через втрату ідентичності чи відсутність поваги як з боку колег, так і з боку керівника. Зважаючи на те, що управлінець є ключовою роллю на шахівниці, разом з тим він виступає прикладом для підлеглих, тому важливо звертати увагу на ставлення до працівників, щоб запобігти різним проявам булінгу на робочому місці. Наприклад: якщо виникає необхідність зробити зауваження підлеглому, варто поговорити про це наодинці, беручи до уваги його гідність та почуття (Чирва та ін., 2023, с. 158).

Наступний етап характеризується виникненням перших непорозумінь. Уміння менеджера чітко висловлювати свою позицію, ставлення до конфлікту та розуміння базових стратегій вирішення соціальних проблем, при цьому дотримуючись основних принципів ділового та етичного спілкування, викликає повагу до управління.

Зрештою настає етап формування довіри: команда продовжує поступово формуватися, утворюються міжособистісні зв'язки, виникають й установлюються ролі у зменшеній моделі суспільства – робочому колективі. На цьому етапі закріплення за управлінцем ролі лідера стає визначальним фактором для узгодження основ і традицій ділового спілкування, етичних норм та принципів поведінки на робочому місці.

Отже, впровадження та популяризація ділового етикету є кроком для підвищення рівня довіри до організації. Дотримання основних норм і принципів поведінки закріплює за менеджером роль етичного лідера в колективі, підтримуючи тим самим його позицію особи, яку поважають підлегли.

Список використаних джерел

1. Мосійчук, І. В., & Фіщук, Т. (2018). Формування іміджу керівника. Актуальні проблеми менеджменту та маркетингу у XXI ст. Житомирський державний університет імені Івана Франка. Взято з <http://eprints.zu.edu.ua/27571/1/%d0%a4%d1%96%d1%89%d1%83%d0%ba%d1%82%d0%b5%d0%b7%d0%b8.PDF>
2. Чирва, Г. М., Ткачук, С. П., Корнієнко, Т. О., & Підлісний, Є. В. (2023). РОЛЬ КЕРІВНИКА В РОЗВИТКУ ЕТИЧНОЇ КУЛЬТУРИ ТА ДОТРИМАННІ ЕТИЧНИХ НОРМ. Scientific notes of Lviv University of Business and Law, (37), 155-160.