

БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ ТА БІЗНЕС-КУЛЬТУРА В ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

Шматько Н. М.

*Національний технічний університет
«Харківський політехнічний інститут», м. Харків*

Спілкування – найважливіша форма взаємодії людей, це постійний процес, завдяки якому люди передають один одному свої ідеї, думки, почуття, організаційні цілі, встановлюють зворотний зв'язок і вносять певні корективи у поведінку один одного.

На роботі, в побуті людина постійно стикається з повторюваними стандартними ситуаціями (привітання, представлення, телефонні дзвінки, прощання тощо). Для них є напрацьовані форми і правила поведінки — етикет. Від того, наскільки правильно побудоване спілкування, залежить результативність переговорів, ступінь взаєморозуміння з партнерами, клієнтами і співробітниками, задоволення працівників своєю працею, морально-психологічний клімат у трудовому колективі.

Діловий етикет, бізнес-комунікація та етика поведінки у підприємницької діяльності – це встановлений порядок поведінки співробітників сучасного підприємства з клієнтами й основи стосунків персоналу між собою: керівників і підлеглих, а також рівних за посадами працівників.

Співробітник деяких суб'єктів господарювання повинен чітко виконувати вимоги ділового етикету. Йому просто необхідно спробувати зрозуміти їхній внутрішній зміст і сутність, які зумовили їх необхідність у діловому спілкуванні. Норми ділового етикету – це не найвища істина, вони не мають абсолютного характеру і можуть змінюватися з часом. Однак їх розумне дотримання суттєво підвищить ефективність діяльності сучасного підприємства. Це ще раз доводить особливе значення бізнес-культури в підприємницькій діяльності.

Існують дві різних точки зору, як треба вести організаціям у їх стосунках з оточуючим їх середовищем, для того, щоб вважатися соціально відповідальними. Згідно з першою, організація соціально відповідальна у той час, коли максимально збільшується прибуток, не порушуються закони і норми державного регулювання. З цієї позиції організація повинна переслідувати лише економічні цілі. Згідно інших точки зору, організація у додаток до відповідальності економічного характеру зобов'язана враховувати людські та соціальні аспекти дії власної ділової активності на робітників, споживачів, а також вносить визначені позитивні внески у вирішення соціальних проблем взагалі. Етичні нормативи розглядають систему загальних цінностей і правила етики, які, на думку організацій, повинні дотримуватися робітники. Етичні нормативи розробляються з метою розгляду цілій організації, створення нормальної етичної атмосфери та визначення етичних рекомендацій у процесах прийняття рішень [1].

Література:

1. Лепейко Т.І. Операційний менеджмент : навч. посібник / Т.І. Лепейко, Н.М. Шматько ; Українська інж.-пед. акад. – Харків : УПА, 2011. – 247 с.