

2. Колешня Я. О. Цифрова трансформація і нові бізнес-моделі: навч. посіб. К: Вид. НТУУ «Київський політехнічний інститут», 2022. С. 114.

3. Фостолович В.А. Формування сучасних інтегрованих систем управління підприємством із застосуванням цифрових технологій. *Sciences of Europe*. 2020. № 50. С.70–80.

УДК 37.014

Олійник В.В., студентка; Дзеверіна К.С., к.е.н.; Губа Л.М., к.т.н., доцент  
*Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»*  
(м. Полтава, Україна)

## **ДОВІРА В КОМАНДІ ЯК УМОВА ЯКІСНОГО УПРАВЛІННЯ**

В теперішній час українське суспільство переживає процеси соціальних змін, які особливо помітні у сфері моральних цінностей, і як наслідок - стан суспільства насичений багатьма проблемами і викликами морально-психологічного характеру, що безпосередньо впливає на соціально-економічні взаємодії та взаємозв'язки всіх суб'єктів господарювання. В наслідок цього ускладнюється можливість зберігати і розвивати якість управлінських процесів. Організація командної роботи, яка ґрунтується на довірі є однією з важливих умов якісного управління.

Одночасно зауважимо, що різні дослідження свідчать про досить низький рівень довіри у суспільстві – як в Україні, так і поза її межами. Тому останнім часом багато дослідників почали звертатися до вивчення сутності понять «довіра», «довірча взаємодія» та формуванню їх у суспільстві. Для цього є вагома причина: довіра постає мірилом розвитку різних сфер життєдіяльності і суспільства в цілому, особливо на міжособистісному рівні. Проблема формування довіри великою мірою залежить від соціально-економічного, культурного та освітнього розвитку суспільства [1]. Довіра, це своєрідне «змащення» суспільного механізму. Формальні та неформальні чинники – закон, договір, економічна доцільність тощо є необхідним, але не достатнім базисом стабільності та добробуту в соціально-економічному середовищі: вони мають спиратися на взаємодію, моральні зобов'язання, відповідальність перед суспільством і довіру. У сучасному суспільстві всі ці чинники не стають анахронізмами, навпаки, вони являють собою сутність і запоруку його успішного розвитку. Суспільство має культуру і спирається у своїй діяльності не лише на фіксовані регламентації, а й на групу етичних навичок і взаємних моральних зобов'язань, що засвоєні його членами. Необхідність наявності високого рівня довіри очевидна. В Україні її відсутність як норми взаємовідносин суб'єктів господарювання є однією з причин неякісних організаційних і управлінських процесів.

Довіра не є якась постійна величина. Вона може мінятися залежно від дії та взаємодії великого числа змінних і обставин. Довіра здатна витримати деякі випробування. Члени команди можуть «зрозуміти і пробачити» один одного, повірити, що та або інша провина була здійснена ненавмисно. Пройшовши цю перевірку, довіра вступає у найвищу фазу. Взаємодія на цьому рівні досягає такого ступеня, коли можна говорити про членів команди як групу з єдиною системою цінностей. Вони настільки добре розуміють один одного і настільки єдині в оцінках дійсності, що цілком можуть довіряти один одному представлення взаємних інтересів у відносинах з рештою людей. Вони не тільки розуміють і поважають один одного, між ними виникають психологічна близькість, взаємна симпатія. Іноді вони готові навіть на певні жертви ради один одного, готові виручити його в скрутній ситуації [2].

Процеси управління спрямовані на формування довіри при роботі в команді дозволяють досягати найскладніших цілей. Завдяки цьому відбувається більш раціональна організація у виконанні певних завдань в найкоротші терміни. Обмін інформацією і обговорення складних

ситуацій в команді дозволяє своєчасно приймати ефективні рішення і досягати максимальних результатів.

Отже, можна зробити висновок, що ґрунтуючись на довірі при роботі в команді, процеси управління є більш якісними і ефективними, що дозволяє організаціям досягати певних цілей.

### **Список використаних джерел**

1. Лісова Н.І. Довіра й управління в умовах трансформаційних процесів <https://lib.iitta.gov.ua/708708/1/Стаття%202.pdf>
2. Сушик І. В., Сушик О. Г., Мартинюк Я М., Вісин В. В. Етика бізнесу : навч. посіб. Луцьк : ЛНТУ, 2019. 268 с.

УДК 316.477

Папка В.С., студентка; Дзеверіна К.С., к.е.н.

*Національний університет «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»  
(м. Полтава, Україна)*

## **БІЗНЕС-ЕТИКЕТ ЯК ЧИННИК УСПІШНОЇ ДІЛОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ СУБ'ЄКТІВ ПІДПРИЄМНИЦЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ**

В реаліях сьогодення бізнес-етикет відіграє певну роль у взаєминах суб'єктів підприємницької діяльності. Як свідчить практика, рівень культури, манери, вміння ввічливо спілкуватися і вести себе з діловими партнерами, чемність, врахування при переговорах особливостей національної культури іноземних суб'єктів господарювання, все це дозволяє більш успішно організувати власну бізнес-діяльність. Зазвичай етикетом вважається сукупність правил поведінки, які зовні регулюють прояви людських взаємовідносин.

У бізнес-спілкуванні етикет визначається як набір правил поведінки, звичаїв та соціальних норм, необхідні в ділових відносинах і особистому спілкуванні. При цьому етичним у бізнесі вважається вміння спілкуватися дотримуючись субординації, поважати іншу думку, стримувати емоції (тримати себе в руках), визнавати неправоту, а іноді й відмовлятися від попередньої позиції. Етика бізнесу спрямована на формування позитивного іміджу та спрощення щоденних робочих процесів. Правила культури спілкування не обмежуються знанням того, хто має першим потиснути руку, вітатися, увійти в приміщення або ліфт. Це також культура усної розмови та листування (в тому числі електронного), телефонних дзвінків і т.ін. [1]. Найбільш важливими сферами та формами бізнес-етикету є: офіційні та протокольні форми привітання та представлення; подарунки в ділових відносинах; етикет національних символів; візитна картка; діловий одяг; ділова субординація; етикет в рекламі продукції та інше [2].

Крім того, слід зазначити, що основою етикетних норм є: дотримання певної дистанції між працівниками різних рангів, толерантне ставлення до думок інших, уміння бути самокритичним і використовувати в суперечці аргументи, а не лише владу чи авторитет [3]. Правила і вимоги етикету (мається на увазі службовий етикет) повинні сприяти піднесенню настрою в колективі, формувати доброзичливий морально-психологічний клімат, а це в свою чергу підвищить продуктивність праці. Прояв керівним складом організації поваги і ввічливого відношення до підлеглих створюватиме атмосферу піднесення, коли завдання виконуються не лише як потреба або вимушена необхідність, а й з задоволенням і творчим підходом.

Бізнес-етикет є одним з чинників успішної ділової взаємодії суб'єктів підприємницької діяльності, що дозволяє їм: більш ефективно організувати ділові зустрічі на основі неформальних і формальних умов взаємодії; зменшувати витрати часу на отримання інформації та узгодження певних документів та особливостей контрактів; формувати значний рівень довіри і налагодження доброзичливих стосунків в колективі тощо.