

Світлана Плотніченко, к.е.н., доцент,
завідувачка кафедри менеджменту та публічного адміністрування,
Таврійський держаний агротехнологічний університет ім. Дмитра Моторного
Сергій Плотніченко, викладач
ВСП Бердянського фахового коледжу ТДАТУ
м. Запоріжжя, Україна

ОСНОВИ ПРОФЕСІЙНОЇ ЕТИКИ ТА ЕТИКЕТУ ЯК КЛЮЧ ДО ОФІСНОГО МЕНЕДЖМЕНТУ

Актуальність дослідження. У сучасних умовах стрімкого розвитку ділових комунікацій, цифровізації документообігу та зростання ролі персоналу як головного ресурсу організації, професійна етика й діловий етикет набувають особливого значення в системі офісного менеджменту.

Етична культура працівників, особливо офісних менеджерів, безпосередньо впливає на ефективність управлінських процесів, формування позитивного іміджу установи, забезпечення корпоративної гармонії та клієнтської довіри. Дотримання норм етикету у внутрішній та зовнішній взаємодії дозволяє налагодити чітку комунікацію, попередити конфлікти, зберегти ділову репутацію та сприяти розвитку партнерських відносин [2].

З огляду на це, формування професійної етично-комунікативної компетентності є обов'язковою умовою для підготовки сучасного офісного менеджера. Саме тому тема дослідження є надзвичайно актуальною та практично значущою в контексті сучасного ринку праці та ділової культури.

Професійна етика – це сукупність морально-етичних норм, правил поведінки, цінностей і стандартів, що регулюють стосунки між працівниками в межах професійної діяльності. Вона визначає, як співробітники повинні поводитися у взаємодії з колегами, керівництвом, партнерами, клієнтами та суспільством загалом [1].

Діловий етикет – це встановлений порядок і правила зовнішньої поведінки працівника у діловому середовищі, які ґрунтуються на повазі, коректності, дисциплінованості та ввічливості. Це практичне втілення етичних норм у щоденній роботі.

Офісний менеджер – це не просто координатор адміністративних процесів, а «етичний компас» колективу. Саме він щоденно контактує з усіма підрозділами, клієнтами, партнерами, і від його поведінки багато в чому залежить загальний рівень комунікаційної та етичної культури в офісі.

Через особистий приклад офісний менеджер демонструє дотримання:

- службової субординації;
- професійного мовлення;
- зовнішнього вигляду;
- вміння керувати емоціями.

Таким чином, він формує "етичний тон" офісу, задає стиль взаємодії: спокійний, поважний, врівноважений. В умовах стресу, дедлайнів і

багаторівневої підзвітності в офісі часто виникають конфлікти — і офісний менеджер стає посередником або "буфером" у таких ситуаціях.

Якщо в офісі немає чітких етикетних рамок, саме офісний менеджер ініціює впровадження кодексу поведінки або розробку відповідних інструкцій. Одним із важливих напрямів є етична адаптація новачків. Від перших днів новий працівник орієнтується на поведінку та реакції офісного менеджера як «етичного провідника». Офісний менеджер часто передає інформацію між відділами, замовляє зустрічі, координує візити гостей — тобто, він є ключовою фігурою в інформаційно-комунікаційному полі офісу[3].

Варто зазначити, що офісний менеджер часто є першою контактною особою для клієнтів або партнерів, особливо при візитах до офісу. Його поведінка та комунікативний стиль стають візитівкою всієї компанії. Навіть якщо менеджер не займає керівної посади, його професійна та етична поведінка безпосередньо впливає на бренд компанії.

Офісний менеджер — це етичний координатор колективу, який не лише сам дотримується високих стандартів професійної поведінки, а й м'яко, ненав'язливо формує їх в інших. Саме завдяки такій ролі можливо створити в офісі атмосферу довіри, взаємоповаги й високої ділової культури, що, в свою чергу, прямо впливає на успіх організації.

Дотримання етичних норм у професійному середовищі є основою для формування довірчих відносин між працівниками, керівництвом і зовнішніми партнерами. Ввічливість, повага, чесність та відповідальність сприяють налагодженню чіткої, зрозумілої й безконфліктної комунікації, що, у свою чергу, забезпечує швидке вирішення робочих питань, мінімізує непорозуміння та підвищує командну ефективність. Етика в управлінні дозволяє керівникам приймати обґрунтовані, справедливі рішення, які працівники сприймають як легітимні, а отже — підтримують та виконують із більшою залученістю[4].

Коли етичні принципи інтегровані в корпоративну культуру, це позитивно позначається на мотивації персоналу, знижує рівень конфліктності та плинності кадрів. Етичні управлінці здатні об'єктивно оцінювати результати праці, делегувати обов'язки на основі компетентності, а не особистих симпатій, що забезпечує прозорість і злагодженість в управлінських процесах. Отже, етика — не абстрактне поняття, а реальний інструмент підвищення ефективності управління й комунікацій в організації.

У повсякденній офісній практиці часто зустрічаються типові порушення етичних стандартів, які негативно впливають на атмосферу в колективі. До них належать грубість у спілкуванні, ігнорування правил субординації, запізнення на наради, поширення пліток, дискримінація за ознаками статі, віку або переконань, а також маніпуляції, що порушують довіру між колегами. Такі дії створюють психологічну напругу, знижують продуктивність, провокують конфлікти і підривають авторитет керівництва.

Наслідки порушень етичних норм проявляються у погіршенні морально-психологічного клімату, зменшенні командної згуртованості, втраті поваги до керівництва, зниженні ефективності комунікації. Це може призвести до зростання плинності кадрів, падіння загальної мотивації персоналу та

погіршення іміджу організації в очах партнерів і клієнтів. У довгостроковій перспективі нехтування етичними засадами шкодить як внутрішній стабільності, так і зовнішньому сприйняттю компанії.

Висновки. Для формування етичної культури в офісному середовищі рекомендується розробити і впровадити корпоративний кодекс етики, проводити регулярні тренінги з ділового етикету, впроваджувати систему наставництва для нових працівників та заохочувати зразкову етичну поведінку. Важливо, щоб керівництво особисто демонструвало високі стандарти моралі, а співробітники мали змогу анонімно повідомляти про етичні порушення без ризику переслідування. Такий підхід сприяє створенню довірливої, чесної й ефективної робочої атмосфери [3].

Список використаних джерел

5. Плотніченко С. Р. Етика менеджера в діловому спілкуванні. *Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки)*. 2016. № 1. С. 53-55.
6. Плотніченко С. Р. Етика в сучасному менеджменті. *Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету (економічні науки)*. 2015. № 1. С. 116-118.
7. Плотніченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу : навч. посіб. для здобувачів вищої освіти. Мелітополь : ТОВ «Колор Принт», 2021. 200 с.
8. Брустінов В.М., Теслюк С.Р. Практикум організації та проведення ділових переговорів: навч. посібник. Мелітополь, ТОВ «Видавничий будинок ММД, 2010. 144с.