сприяють розвитку людського потенціалу, який у сучасній економіці виступає ключовим драйвером довгострокового зростання.

Результати проведеного дослідження засвідчили, що обліково-аналітичне забезпечення у сфері оцінювання ефективності інвестицій у вищу освіту становить складну, багатовимірну систему, яка інтегрує елементи фінансового, управлінського, стратегічного та цифрового обліку. Встановлено, що якість, узгодженість і структурованість облікової інформації визначають можливість формування достовірних аналітичних індикаторів, що слугують основою для оцінки результативності освітніх програм і визначення інвестиційної доцільності підготовки фахівців. Фрагментарність та методологічна неоднорідність чинних підходів обмежують аналітичну валідність висновків і зумовлюють потребу у модернізації методичного інструментарію. В роботі було сформовано контур функціональної структури обліково-аналітичного забезпечення. Взаємодія визначених функцій забезпечує трансформацію первинних облікових даних у комплексні аналітичні моделі, здатні відобразити багатовимірність впливу інвестицій на розвиток людського капіталу та соціально-економічну динаміку.

Узагальнюючи результати роботи, можна стверджувати, що модернізація обліково-аналітичного забезпечення є ключовою передумовою для формування ефективної державної та інституційної політики фінансування вищої освіти, орієнтованої на довгостроковий розвиток людського капіталу та зміцнення національної економічної системи

Список використаних джерел

1 Кириленко О., Малиняк Б. Видатки Державного бюджету України на вишу освіту в світлі запровадження середньострокового планування. *Вісник економіки*. 2022. Вип. 3. С. 152–168. https://doi.org/10.35774/visnyk2022.03.152

2 Коваленко Ю., Вітренко Л. Фінансування закладів вищої освіти в Україні та пошук альтернативних джерел. *Збірник наукових праць Державного податкового університету*, 2020. № 1-2. С. 141–153. https://doi.org/10.33244/2617-5940.1-2.2020.141-1538

3 Кононенко Л. В., Ніколаєва С. П. Трансформація системи обліково-аналітичного забезпечення як складової управління підприємством в умовах сталого розвитку та діджиталізації суспільства. *Економічний простір*,. 2022 № 177. С. 69-75. https://doi.org/10.32782/2224-6282/177-12

4 Коцкулич Т. Я. Калькулювання собівартості платних освітніх послуг у закладах вищої освіти як передумова формування економічно обґрунтованої вартості. *Європейський вектор економічного розвитку* . 2019. No. 1 (26). С. 96–107. https://doi.org/10.32342/2074-5362-2019-1-26-7

5. Мельниченко О. Інвестиції в освіту та питання запоруки її якості: освітологічний аспект. *Освітологія*. 2023. № 12(12). С. 20 – 29. https://doi.org/10.28925/2226-3012.2023.12.2

УДК 174:005.21:659.4

ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ ЯК ЕЛЕМЕНТ СТРАТЕГІЧНОГО УПРАВЛІННЯ РЕПУТАЦІЄЮ В БІЗНЕСІ ТА ДЕРЖАВНОМУ СЕКТОРІ

Плотніченко С. Р.
кандидат економіних наук, доцент,
доцент кафедри менеджменту та публічного адміністрування
Таврійський державний агротехнологічний університет імені Дмитра Моторного,
м. Запоріжжя, Україна.

Діловий етикет розкривається як основою ключового компонента управління репутацією організацій у бізнесовому та державному секторі. Доведено, що етикет є не формальною вимогою, а стратегічним інструментом побудови партнерських відносин, формування довіри та підтримки позитивного іміджу. Проаналізовано значення комунікаційної культури,

поведінкових стандартів, професійної етики та цифрових форм взаємодії у формуванні репутації. Обґрунтовано необхідність інтеграції етикетних норм у системи корпоративного управління та публічної адміністрації[6].

Сучасне інформаційне середовище характеризується високою швидкістю поширення контенту, поляризацією оцінок та підвищеною увагою до поведінки представників бізнесу й державного сектору. За цих умов репутація стає одним із найцінніших стратегічних активів організації, а діловий етикет — важливим інструментом її підтримки та зміцнення. Репутаційні ризики виникають не лише через помилки у прийнятті рішень чи низьку якість продуктів, але й у результаті некоректних комунікацій, порушення етичних норм або недотримання стандартів професійної поведінки. Саме тому діловий етикет слід розглядати як системний елемент стратегічного управління репутацією в різних сферах діяльності.

Діловий етикет охоплює комплекс правил поведінки, норм комунікації, зовнішніх атрибутів взаємодії та вимог до професійної культури, які регулюють відносини між учасниками ділового середовища. Він включає мовленнєву культуру, дотримання субординації, стилістику офіційної комунікації, культуру зустрічей і переговорів, візуальну презентацію особи та організації, а також норми цифрового етикету. У сфері стратегічного управління діловий етикет виконує функцію регулятора взаємовідносин між організацією та її стейкхолдерами, сприяє формуванню довіри, зменшує конфліктність комунікацій та забезпечує передбачуваність поведінкових стандартів[4].

У бізнес-середовищі етикет є складовою корпоративного управління, впливає на бренд роботодавця, клієнтський досвід і партнерські відносини. Етична поведінка працівників, коректність комунікацій і культура обслуговування формують репутаційний капітал компанії так само, як якість продуктів чи рівень сервісу. Зовнішній імідж компанії значною мірою залежить від того, як її представники ведуть ділові переговори, реагують на критику, працюють з претензіями клієнтів і презентують організацію у публічному просторі. Компанії з високими стандартами етикету сприймаються як надійні, відповідальні та орієнтовані на довгострокове партнерство.

У державному секторі діловий етикет має ще більш чітко окреслений суспільний вимір. Поведінка посадових осіб не лише впливає на репутацію конкретного органу влади, а й формує загальне уявлення громадян про професійність, моральність і відповідальність державного апарату. Державний службовець, будучи представником публічної влади, повинен дотримуватися високих стандартів поведінки, адже його комунікація часто трактується як позиція держави. Нечесність у висловлюваннях, емоційність, некоректний тон або недотримання норм ділового етикету здатні значно знизити довіру громадськості й підірвати легітимність управлінських рішень. Саме тому багато країн упроваджують кодекси етичної поведінки та комунікаційні протоколи для публічних службовців[1,2].

Стратегічне управління репутацією передбачає системний підхід, у якому діловий етикет виконує роль ключового механізму профілактики репутаційних ризиків. Дотримання етикетних норм знижує ймовірність конфліктних ситуацій, скандалів, непорозумінь або криз у комунікаціях. Правильне ведення ділової кореспонденції, коректна взаємодія з медіа, публічні коментарі, точність і послідовність у цифрових комунікаціях сьогодні є необхідними компонентами репутаційної безпеки. Особливе значення має цифровий етикет, адже соціальні мережі стали платформою, де формується значна частина репутаційних оцінок. Непродуманий пост, емоційний коментар або некоректна реакція на критику можуть створити значний резонанс і негативно вплинути на імідж.

Етикет відіграє ключову роль у побудові партнерських взаємин. Він сприяє зміцненню довіри, відкритості, передбачуваності та стабільності взаємодії. У державному секторі та бізнесі це є основою для ефективного діалогу з громадянами, інвесторами, міжнародними партнерами, клієнтами та іншими стейкхолдерами. Партнерські відносини, побудовані на повазі та професійності, сприяють розвитку інституційної культури, підвищують конкурентоспроможність і забезпечують стійкість організації до зовнішніх репутаційних викликів.

Важливою умовою інтеграції етикету в систему стратегічного управління є розвиток етичного лідерства. Лідери організацій є носіями репутаційних стандартів і задають тон комунікаційній культурі. Їхня поведінка, стиль управління, мовлення та ставлення до працівників, партнерів і громадськості стають моделлю, яку наслідує колектив. Керівник, який демонструє відповідальність, тактовність, відкритість і професійність, закладає основу для високих репутаційних стандартів організації[7].

Діловий етикет також виконує важливу функцію у сфері запобігання репутаційним ризикам**,** які можуть виникати внаслідок неетичної поведінки, невдалих комунікацій чи порушення протоколів взаємодії. У бізнесі репутаційні втрати часто мають фінансові наслідки, що позначаються на вартості бренду та конкурентоспроможності. У державному секторі непродумана поведінка посадовців здатна спричинити суспільний резонанс, що знижує довіру громадян і створює передумови для соціальної напруги. Саме тому дотримання стандартів етикету вважається одним із найефективніших механізмів мінімізації ризиків, пов'язаних із публічними проявами діяльності організації чи управлінця[8].

Водночас для сучасного етапу розвитку бізнесових структур та органів влади характерною є тенденція до інституціоналізації етикету – тобто формального закріплення правил професійної поведінки в корпоративних кодексах, стандартах сервісу, регламентах внутрішньої та зовнішньої комунікації. Така регламентація сприяє формуванню єдиних норм, що визначають модель поведінки співробітників у різних ситуаціях, забезпечуючи передбачуваність і стабільність в управлінських процесах. Інституціоналізований етикет підсилює репутаційну стійкість організації, оскільки демонструє стратегічну орієнтацію на прозорість, відповідальність і професіоналізм. Крім того, він стає важливим критерієм оцінювання якості державного управління та корпоративного менеджменту в умовах зростаючої уваги суспільства до етичних аспектів діяльності будь-яких інституцій[2,3,5].

Узагальнюючи, можна стверджувати, що діловий етикет є важливою складовою стратегічного управління репутацією у бізнесовому та державному секторі. Він визначає якість комунікацій, формує партнерські відносини, знижує репутаційні ризики й забезпечує позитивне сприйняття організації з боку суспільства та стейкхолдерів. Дотримання норм етикету є не формальністю, а інвестицією у стійкість, надійність і довгостроковий успіх організації. Формування системи етикетних стандартів, розвиток етичного лідерства та культура відповідальних комунікацій мають стати пріоритетом сучасних управлінських практик у бізнесі та державному секторі.

Список використаних джерел:

1. Закон України «Про державну службу». *Відомості Верховної Ради*. 2016.
2. Плотніченко С. Р., & Плотниченко С. Р. Основи ділового етикету та протоколу: навчальний посібник для здобувачів вищої освіти. Мелітополь: ТОВ «Колор Принт», 2021.
3. Брустінов В. М., Теслюк С. Р. Практикум організації та проведення ділових переговорів: навч. посібник. Мелітополь, ТОВ «Видавничий будинок ММД, 2010. 144 с.
4. Liashenko, Oleksandra, Plotnichenko, Svitlana, Makhsma, Makhsma. Digital Intelligence of Managers During Wartime: From Survival to Development. 2025.
5. Плотніченко С., & Плотніченко С. Основи професійної етики та етикету як ключ до офісного менеджменту. *Рекомендовано рішенням Вченої Ради ТДАТУ (протокол № 10 від 27 травня 2025 року)*, 194.
6. Liashenko Oleksandra; Plotnichenko Svitlana. Educational management in universities: war, security, ethics. In: *International Conference on economics, accounting and finance-2024*. 2024.Fukuyama
7. Плотніченко С. Р., Агєєва І. В., Ортіна Г. В., & Вороніна Ю. Є. Професійний етикет як чинник ефективної міжособистісної комунікації в офісних структурах. *Збірник наукових праць Таврійського державного агротехнологічного університету імені Дмитра Моторного (економічні науки). 2025. №* (3 (56). С. 48-58.
8. Плотніченко С. Р., Максименко А. Г., & Вороніна Ю. Є. Формування позитивної ділової репутації організації через сучасні інструменти паблік рилейшнз.