

11. Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#n10>

12. Технології без бар'єрів: над чим у SoftServe працює команда інженерів з порушеннями зору. Дія Бізнес. URL: <https://surl.li/zyhyip>

**УДК 005.961:35.08**

**Шепель М.Є.,**  
кандидат педагогічних наук, доцент,  
доцент кафедри публічного управління та адміністрування,  
**Балан О.С.,**  
доктор економічних наук, професор,  
завідувач кафедри публічного управління та адміністрування  
**Бурлака В.В.,**  
здобувач вищої освіти,  
Національний університет «Одеська політехніка»,

## **МОВЛЕННЄВИЙ ЕТИКЕТ ЯК СКЛАДОВА КОРПОРАТИВНОЇ КУЛЬТУРИ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ**

В умовах трансформацій сьогодення, сучасне динамічне середовище потребує швидкого реагування та вміння державних службовців адаптуватися до змін, особливо під час війни. Не менш важливим аспектом у цьому питанні виступає вміння персоналу державної служби швидко, злагоджено та командно реагувати на усі ситуації. Отже, важливого значення набуває комунікація, а саме володіння нормами мовленнєвого етикету, як частини корпоративної культури.

Корпоративна культура є багатогранним феноменом, що піддається різноманітним інтерпретаціям і визначенням, які, на перший погляд, можуть надавати їй різного сутнісного змісту.

Виходячи з логічних міркувань, характеристику корпоративної культури можна визначити на основі самого терміну, який включає зміст поняття «культура» та якісну ознаку «корпоративна». Складність цього терміну обумовлена тим, що його досліджували представники різних галузей знань та світогляду: філософи, культурологи, психологи, лінгвісти, менеджери та соціологи [1].

Відповідно до методичних рекомендацій щодо формування корпоративної культури в державних органах, її метою є підвищення результативності їх діяльності шляхом покращення управлінських процесів та ефективності роботи.

Структура корпоративної культури охоплює цінності державної служби, етичні норми, дрес-код, систему лідерства та стиль управління, механізми вирішення конфліктів, комунікаційні процеси та взаємовідносини в колективі. Важливими складовими є професійна ідентичність, компетентність, особистісні якості працівників, сталі поведінкові моделі (ритуали, традиції), система мотивації та можливості для професійного розвитку й самореалізації [2].

Дослідження організаційної культури державної служби України показало: більшість державних службовців вважають, що відповідальність за формування організаційної культури лежить на керівнику органу (75,9%) та на них самих (74,2%). Також вони відзначають важливу роль служби управління персоналом (66,7%), профільного міністерства чи центральних органів влади (63,6%) та Національного агентства з питань державної служби (57,6%) [3].

У формуванні та розвитку корпоративної культури державних службовців важливе значення набуває комунікація, а саме знання та дотримання норм мовленнєвого етикету.

Мовленнєвий етикет є ключовим складником корпоративної культури, що забезпечує позитивний імідж організації. Його відсутність може спричинити комунікативні бар'єри між представниками різних мов і культур. У вузькому сенсі мовленнєвий етикет визначається як система комунікації, де реалізуються етикетні взаємини на різних рівнях мови [4].

Таким чином, ми розуміємо мовленнєвий етикет як важливу частину культури мовлення, знання етикетних формул ділового спілкування, телефонної розмови, мовленнєвих кліше, а також володіння вербальними та невербальними формами комунікації залежно від середовища.

Розвиток мовленнєвого етикету в державній службі є важливим аспектом професійної комунікації. Мовленнєвий етикет забезпечує ефективну взаємодію між державними службовцями та громадянами, сприяє підвищенню довіри до державних інституцій та покращенню якості надання послуг. Серед напрямків покращення мовленнєвого етикету державних службовців можна виділити: тренінги з мовленнєвого етикету, розробка та впровадження стандартів мовленнєвого етикету, врахування національних та культурних особливостей у спілкуванні з різними групами населення, що сприяє уникненню непорозумінь та конфліктів, використання онлайн платформ для навчання та оцінки мовленнєвого етикету.

#### **Список використаних джерел:**

1. *Корпоративна культура : навч. посіб. / ред. Г. Захарчин. Львів : Нац. ун-т «Львів. Політехніка», 2011. 317 с. URL: <https://surl.li/hdrmqf>*

2. Про затвердження Методичних рекомендацій щодо формування корпоративної культури та Примірного кодексу корпоративної культури у державних органах, органах влади Автономної Республіки Крим та їх апараті. Офіційний вебпортал парламенту України. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/rada/show/v0236859-13#Text>

3. Аналітичний звіт щодо дослідження організаційної культури державної служби України: «Публічна служба в Україні: Ваша точка зору». Київ : НАДС, CID, ГО «Український інститут соціальних досліджень імені Олександра Яременка» 2023. 95 с. URL: <https://surl.li/kzsqxa>

4. Vetrinskaya V., Dmitrenko T. Developing students' sociocultural competence in foreign language classes. *Training Language and Culture*. 2017. Т. 1, № 2. С. 22–39. URL: <https://doi.org/10.29366/2017tlc.1.2.2>

**УДК 338.23:316.4**

**Яковенко Р.В.**

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри маркетингу, менеджменту та економіки

**Андрющенко Д.В.,**

здобувач вищої освіти,

Економіко-технологічний інститут імені Роберта Ельворті,

## **ЗАСОБИ КОРПОРАТИВНОЇ СОЦІАЛЬНОЇ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЯК ІНСТРУМЕНТ ОБМЕЖЕННЯ ОПОРУ ЗМІНАМ**

Будь-які зміни в організації можуть викликати опір серед співробітників, партнерів, клієнтів чи інших зацікавлених сторін. Корпоративна соціальна відповідальність (КСВ) є ефективним інструментом, який допомагає зменшити цей опір, підвищити рівень довіри та сприяти успішному впровадженню змін.

Основні засоби КСВ для обмеження опору змінам:

1. Діалог із зацікавленими сторонами: регулярне спілкування з працівниками, партнерами, клієнтами та громадськістю щодо змін; організація зустрічей, обговорень, круглих столів та консультацій для пояснення необхідності змін.

2. Освітні заходи та тренінги: навчальні програми для персоналу про нові бізнес-процеси, технології чи підходи; вебінари, семінари та курси для підвищення рівня обізнаності про зміни.

3. Мотиваційні програми та заохочення: впровадження системи бонусів, премій та інших заохочень для тих, хто підтримує зміни; нематеріальні стимули: визнання, нагороди, кар'єрне зростання.