

Исследованы подходы к организации подготовки специалистов по туризму, подчеркнута роль специального образования и его содержания в формировании знаний и умений будущего специалиста.

Ключевые слова: специальное образование, специалисты по туризму, профессиональная подготовка, подходы к подготовке специалистов туристической отрасли, процесс подготовки специалистов.

Kostyuk I.V., Terebukh A.A., Chornenka N.V., Jmur-Klimenko V.T.
Approaches to defining the role of vocational education in the development of tourism industry

Explored approaches to training in tourism, stressed the role of vocational education and its content in the formation of knowledge and skills of the future specialist.

Keywords: professional education, experts in tourism, training, approaches to the training of tourism industry, the process of training.

УДК 331.101

Ст. викл. Г.І. Личук; студ. О.В. Мацук –
ННІЕПДТ ім. В'ячеслава Чорновола НУ "Львівська політехніка"

**ОРГАНІЗАЦІЙНА КУЛЬТУРА: ОСОБЛИВОСТІ ФОРМУВАННЯ
ТА ОЦІНЮВАННЯ ВПЛИВУ НА РЕЗУЛЬТАТИ ДІЯЛЬНОСТІ
КОЛЕКТИВУ**

Досліджено роль організаційної культури, процес її формування та вплив на ефективність діяльності колективу. Вміле управління розвитком організаційної культури дає змогу сформувати здорове ділове товариство, яке зможе відповідати вимогам соціуму. Організаційна культура – це особливий інструмент у руках менеджера керівника, який допоможе організації досягнути успіхів, стабільності.

Ключові слова: організаційна культура, система цінностей, принципи ділового етикету, колектив, ефективність.

Вступ. У сучасному діловому світі широкі знання у певній сфері діяльності не завжди достатні для досягнення успіху. Надзвичайно важливим є також вміння співпрацювати з іншими, демонструючи при цьому хороші манери та здатність створювати робочу обстановку, в якій кожен почуває себе комфортно, а отже, має змогу максимально сконцентруватися на справі. Без такого вміння можна просто втратити бізнес.

Ввічливі професійні манери є ключовим компонентом якості (яка і привертає увагу до товару/послуги та ін.). Практика свідчить, що організації під час прийому на роботу нових співробітників дедалі частіше звертають увагу на їхнє знання надзвичайно важливого елемента корпоративної культури – ділового етикету.

Діловий етикет життєво важливий і для створення гармонійного ділового середовища, і для представлення вашої компанії, вашого бізнесу в максимально вигідному світлі. Багато людей вважають свої професійні знання та вміння найбільш важливим фактором для отримання бажаної роботи та для досягнення успіхів у просуванні по кар'єрній драбині. Водночас не менша кількість людей вважає, що вміння співпрацювати, знаходити спільну мову з колегами та клієнтами є більш важливими тому, що це допомагає встановлювати необхідні зв'язки та контакти, відчиняти "зачинені" двері, полегшує робочий час у цілому. Якою б не була ваша думка, не варто забувати слова

Джона Рокфеллера: "Я заплачу за вміння знаходити спільну мову з людьми більше, ніж за будь-яке інше вміння". Очевидно, що вміння знаходити спільну мову з іншими людьми передбачає знання і використання норм і правил ділового етикету.

Отже, оновіть і доповніть свої знання з ділового етикету і цим самим дайте новий поштовх своїй кар'єрі. Ніколи не пізно вивчити норми та правила протоколу. Кожен із нас повинен співпрацювати з іншими для того, щоб досягти успіху. Така співпраця безумовно і обов'язково передбачає уміння встановлювати, підтримувати та розвивати ефективні ділові контакти та зв'язки, що, безперечно, можуть стати (і зазвичай стають) запорукою досягнення певною конкретною особою успіху та отримання нею визнання як успішної ділової людини, бізнесмена.

Постановка завдання. Організаційна культура може бути потужним механізмом у системі управління, важливим чинником формування кадрової політики організації, філософії діяльності.

Основні завдання цього дослідження такі:

- розглянути трактування визначень організаційної культури;
- розглянути функції організаційної культури;
- розглянути особливості процесу формування організаційної культури.

Методологія. Для написання цієї роботи було використано наукову і публіцистичну літературу та такі методи досліджень: аналітичний та спостереження.

Результати дослідження. Перед сучасними організаціями постає потреба нової ідеології управління, нового характеру зв'язків і взаємовідносин у внутрішньому і зовнішньому середовищах. Імідж підприємства чинить важливий вплив на загальну ефективність виробничо-господарської діяльності. Організаційна культура підприємства є обов'язковою умовою формування позитивного іміджу підприємства.

Вміле управління розвитком організаційної культури дає змогу сформувати здорове ділове товариство, яке зможе відповідати вимогам соціуму.

Існують різні трактування визначень організаційної культури:

- соціальне духовне поле компанії, яка формується під впливом матеріальних і нематеріальних, реальних і завуальованих, усвідомлених і неусвідомлених процесів і явищ, які визначають єдність філософії, ідеології, цінностей, підходів до вирішення проблем і поведінки персоналу та які дають змогу організації просуватися до успіху (Т.О. Соломанідина, 2003 р.);
- визначені позиції, точки зору, манери поведінки, в яких втілені основні цінності, вираз яких відтворено в організаційній структурі та кадровій політиці (Б. Карлофф, 1998 р.);
- сукупність традицій, цінностей, установок, переконань та відносин, які створюють всеохоплюючу основу для того, що ми робимо і про що ми думаємо, виконуючи роботу в організації (А. Мак-Лин, Ж. Маршалл, 1993 р.).

Більш узагальнене визначення організаційної культури можна дати таким чином: організаційна культура – сукупність вироблених і визнаних суспільством чи окремим колективом цінностей, норм поведінки, моральних настанов, ритуалів, традицій, зумовлених нормами і принципами моралі, етики, естетики та права. Організаційна культура знаходить своє відображення у

культури управлінського процесу, характері взаємовідносин між людьми, веденні діловодства.

Формування організаційної культури – це спроба конструктивного впливу на соціально-психологічну атмосферу, поведінку працівників. Формуючи в рамках організаційної культури окремі конкретні настанови, систему цінностей або "модель світу" для персоналу організації, можна прогнозувати, планувати і стимулювати бажану поведінку. Але при цьому завжди потрібно враховувати історично сформовану в цій організації корпоративну культуру.

Основними принципами організаційної культури є: високий корпоративний дух працівників компанії і постійне його вдосконалення; формування і підтримка позитивного іміджу компанії; формування і розвиток її корпоративного стилю. Головним показником розвитку організаційної культури є впевненість всіх працівників в тому, що їх організація сама найкраща. Коли різні за характером і статусом люди об'єднуються для досягнення спільної мети і при цьому представляють себе разом з компанією, можна говорити про корпоративний дух.

Організаційна культура виконує дві основні функції:

- внутрішньої інтеграції (створює такі умови, що учасники самі обирають як їм поводитись одне з одним);
- зовнішньої адаптації (допомагає організації пристосуватися до зовнішнього середовища).

Розглянемо інші специфічні функції організаційної культури:

- охоронна (створення обмежень, норм, заборон);
- інтегруюча (формує приналежність до фірми, відчуття гордості за неї, об'єднує людей у їх діяльності щодня);
- регулювальна (призначена для дотримання правил і норм поведінки працівників, як між собою, так і з зовнішнім середовищем, що зменшує можливість виникнення конфліктів і є гарантією постійної діяльності);
- адаптивна (полегшує підхід людей один до одного і до організації загалом за допомогою участі в святах і вивчення загальних норм поведінки);
- орієнтаційна (співвідносить напрям діяльності до поставлених задач);
- мотиваційна (створює стимули для роботи організації);
- формування іміджу (створення образу організації для оточуючих за рахунок окремих елементів культури. Імідж фірми має велике значення, від чого залежатиме відношення інших до фірми).

Складовою організаційної культури будь-якого колективу є психологічні аспекти. Тут ми безпосередньо розглянемо дисципліну, стилі поведінки людей, мотивацію, конфлікт та способи його вирішення, стреси та інші результати.

Дисципліна – це певний порядок поведінки людей відповідно до норм права і моралі, що склались у суспільстві чи організації, а **поведінка** – це сукупність дій та вчинків особистості, спосіб її життя. У поведінці проявляються особливості характеру, темперамент, потреби й уподобання.

Забезпечення трудової дисципліни праці є обов'язковою умовою операції й організації виробництва. Щоб спільна діяльність здійснювалася успішно, потрібно чітко визначити місце кожного працівника в структурі виробничого процесу. Рівень і стан трудової дисципліни залежить від багатьох

факторів: організації праці та виробництва; системи матеріального і морального заохочення; рівня механізації, комп'ютеризації виробничих процесів; виховної роботи; стилю керівництва; свідомості членів трудового колективу.

Кожна окрема людина має свою систему цінностей. Сукупність індивідуальних цінностей становить ціннісно-орієнтаційну єдність колективу (Цое). Якщо колектив має Цое, яка полягає в спільній корисній діяльності, то і професійні міжособистісні відносини членів колективу будуть впорядковані. Дослідження показали, що феномен Цое властивий всім трудовим колективам нашого суспільства.

Рівень Цое у % визначають за формулою:

$$\text{Цое} = (n - m) / N \cdot 100,$$

де: n – сума виборів, які припали на п'ять якостей, які отримали в певній групі максимальну перевагу; m – сума виборів, які припали на п'ять якостей, які отримали в певній групі мінімальну перевагу; N – загальна кількість виборів, зроблених членами певної групи.

Чим вищий рівень Цое, тим краще працює група, бо це означає, що думки в членів групи схожі. Якщо рівень Цое низький, це вказує на неузгодженість дій. У такому випадку керівник має вжити заходів для підвищення показника, тобто більш ретельно підбирати кадри, об'єднувати їх у групи залежно від їх внутрішніх якостей і системи цінностей, не говорячи вже про суто професійні якості. Отримання нового місця роботи, а так само зміна звичних умов діяльності стимулює працівника, викликає в ньому бажання проявити себе з кращого боку. Не діставши можливості відчувати себе необхідним, самостійним працівником, якому довіряють і якого поважають, він розчаровується в своїй роботі.

Спогади про **конфлікти**, зазвичай, викликають неприємні асоціації: загрози, ворожість, нерозуміння, спроби, деколи безнадійні, довести свою правоту, образи. Як наслідок, склалася думка, що **конфлікт** – завжди явище негативне, небажане для кожного з нас, а особливо для керівників, менеджерів, оскільки їм доводиться стикатися з конфліктами частіше за інші. Конфлікти розглядають як щось таке, чого за змогою варто уникати. Існує чотири основних типів конфлікту: внутрішньоособовий конфлікт, міжособовий конфлікт, конфлікт між особою і групою, міжгруповий конфлікт.

Психологічна структура конфлікту може бути описана за допомогою двох найважливіших понять: конфліктної ситуації та інциденту. Конфлікт стає психологічною реальністю для учасників з моменту виникнення інциденту. Інцидент – це ситуація взаємодії, що дає змогу усвідомити його учасникам наявність об'єктивної суперечності в їх інтересах і цілях. Тобто інцидент – це усвідомлення конфліктної ситуації.

Результати конфлікту (форми його дозволу) дуже різноманітні. Можна говорити про два основні шляхи зняття конфлікту: через зняття інциденту і через дозвіл об'єктивної конфліктної ситуації. Велику роль у дозволі таких конфліктів грає участь посередника – людини, що володіє спеціальними навиками ведення переговорів і дозволу суперечок. У всіх конфліктів є декілька причин. Основними причинами конфлікту є обмеженість ресурсів, які потріб-

но ділити, взаємозалежність завдань, відмінності в цілях, відмінності в уявленнях і цінностях, відмінності в манері поведінки, в рівні освіти.

Стреси, на думку деяких фахівців – цей той тиск у світі, що призводить до стану емоційного дискомфорту. В управлінській літературі пропонують шляхи запобігання і подолання стресу та конфлікту в організаціях: налагодження особливо ефективних і надійних стосунків з керівником; потрібне розуміння його проблем і допомога йому в розумінні проблем його підлеглих; не варто погоджуватися з керівником або ким-небудь, хто починає висувати суперечливі вимоги. Необхідні додаткові пояснення; інформування керівника або співробітників, що не ясні критерії оцінювання якості роботи; включення в графік робочого дня короточасні перерви для зміни ходу думок; уміння пояснити відмову, досягнувши межі, після якої співробітник не в змозі узяти на себе більший обсяг роботи.

Керівник повинен проявляти особливу проникливість, адже колектив – це середовище, яке потребує складної взаємодії, цілісності, складається із багатограних елементів. Людина може бути прекрасним робітником, але якщо вона при цьому проявляє невміння практикувати етикет, то неодмінно будуть негативні наслідки як для кар'єри, так і для іміджу колективу (організації). Тому так важливо розглянути етикет як вагому складову організаційної культури, про що свідчить таке:

- для того, щоб представляти себе у найвигіднішому світлі;
- тому, що інколи ми не знаємо певних норм і правил прийнятої поведінки;
- тому, що навколишній світ змінюється і, як наслідок, змінюються правила поведінки.

Додаткові принципи і норми ділового етикету необхідні для врахування у щоденній роботі у змішаному колективі:

- У будь-якій компанії/ситуації найбільш важливою особою є клієнт чи покупець
- Особа, яка обіймає нижчу посаду, видається особі, яка обіймає вищу посаду. Ім'я найменш важливої особи називається останнім.
- Двері підтримуються для особи, що займає вищу посаду.
- Через двері, що обертаються, першим проходить співробітник, який має найнижчу посаду. Він рухає двері і чекає на старших співробітників.
- Вітаючи будь-кого, підніміться.
- Загальне правило для співробітників, які діють у ділових ситуаціях, де присутні і колеги-жінки: якщо ви ніколи не відсуваєте стілець, не цілуєте в щок, не коментуєте зовнішній вигляд та ін., ви не маєте цього робити і до колега-жінок.
- У ділових ситуаціях жінки, як і чоловіки, тиснуть руки (клієнтам, покупцям, діловим партнерам та ін.)

Висновки. Будь-яка організація або товариство повинні, якщо хочуть процвітати та досягати успіхів, діяти та співпрацювати за певними правилами хоч би з однієї причини – для запобігання хаосу. Тому необхідно, щоб контакти як між окремими бізнесменами, так і між цілими фірмами, установами та компаніями здійснювалися відповідно до загальноприйнятих правил, звичаїв та форм їх планової організації. Організаційна культура – це особливий інструмент у руках менеджера керівника, який допоможе організації досягнути

ти успіхів, стабільності. Тому організаційну культуру потрібно вивчати, досліджувати, удосконалювати та формувати з особливими підходами. Вона повинна стати органічною частиною підприємства, важливим елементом внутрішнього середовища, знаряддям для кожного свідомого працівника.

Література

1. Буткевич Т.В. Д84 Кондолітологія з основами психології управління : навч. посібн. / Т.В. Буткевич. – К. : Центр навч. літ-ри, 2005. – 456 с.
2. Співак В.А. Корпоративна культура / В.А. Співак. – СПб. : Изд-во "Питер", 2001. – 352 с.
3. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет : навч. посібн. / Н.Л. Тимошенко. – К. : Вид-во "Знання", 2006. – 391 с. – (Вища освіта XXI століття).

Ильчук Г.И., Мацук О.В. Организационная культура: особенности формирования и оценки влияния на результат деятельности коллектива

Исследована роль организационной культуры, процесс формирования и влияния на эффективность деятельности коллектива. Умелое руководство развитием организационной культуры позволяет сформировать сильное деловое сообщество, которое сможет отвечать требованиям социума.

Организационная культура – особенный инструмент в руках менеджера, который поможет организации достичь успехов и стабильности.

Ключевые слова: организационная культура, система ценностей, принципы делового этикета, коллектив, эффективность.

Ilchuk G.I., Matsuk O.V. Organizational culture: forming features and estimation of influence on the results of activity of collective

A role of organizational culture, forming process and influence, is investigated on efficiency of activity of collective. Skilful management of the organizational structure development allows to form a healthy business community which will be able to meet the demands of the society. Organizational structure is a special managerial tool which will help the organization to achieve success and stability.

Keywords: organizational culture, system of values, principles of business etiquette, collective, efficiency.

УДК 336.11(09)477

Доц. С.М. Голубка, канд. екон. наук –

Університет банківської справи Національного банку України

ОСНОВИ НАЦІОНАЛЬНОГО ФІНАНСОУТВОРЕННЯ ЧАСІВ КОЗАЦЬКОЇ ДЕРЖАВНОСТІ

Досліджено питання національних фінансів України через історичну призму української державності часів Козаччини. Висвітлено особливості творення інститутів національного фінансоутворення.

Ключові слова: податки, мито, Козацька скарбниця, Генеральний підскарбій.

Постановка проблеми. У наукових джерелах стверджується, що фінанси та фінансові відносини виникли з появою держави, для існування якої були потрібні певні ресурси – спочатку у вигляді натуральних податків і трудових повинностей, а потім у грошовій формі [9, с. 39]. В історії України культурна спадщина національного фінансоутворення має свої особливості та традиції, які закладалися на наших землях з найдавніших часів і передавалися наступним поколінням, зокрема у часи історичних державотворчих процесів.