# Тема 8. Підприємницький успіх і культура бізнесу

* 1. Суть культури підприємництва.
  2. Культура підприємницьких організацій.
  3. Підприємницька етика і етикет.

# Суть культури підприємництва

Культура підприємництва є невід'ємним елементом організації підприємницької діяльності. Вона базується на загальних поняттях культури і нерозривно з нею пов'язана.

**Культура** – це сукупність виробничих, громадських і духовних потреб людей. Так визначається суть цього поняття в Словнику російської мови С.І. Ожегова. Далі в словнику дається ще одне визначення цього комплексного поняття: культура - це високий рівень чого-небудь, високий розвиток, уміння.

**Культура підприємництва** – це певна сукупність принципів, прийомів, методів здійснення підприємницької діяльності суб'єктами відповідно до тих правових норм (законів, нормативних актів) звичаїв ділового обороту, етичних і моральних правил, норм поведінки при здійсненні цивілізованого бізнесу, що діють у країні (суспільстві).

Як відомо, підприємницька діяльність - це вільна діяльність дієздатних громадян і (чи) їх об'єднань. Але економічна свобода в здійсненні підприємницької діяльності не означає, що її учасники вільні від невиконання встановлених принципів і методів регулювання підприємницької діяльності. Держава встановлює певні перешкоди для обмеження прояву всебічної економічної свободи окремими представниками підприємницької діяльності в ім'я захисту інтересів і економічної свободи інших учасників підприємництва і інших суб'єктів ринкової економіки, суспільства в цілому.

Культура підприємництва означає, що самостійність і економічна свобода суб'єктів підприємницької діяльності суперечать їх невиправданій ініціативі. Тому держава встановлює заходи і форми відповідальності за порушення підприємцями правових норм, що регулюють підприємницьку діяльність. Так, не допускається економічна (підприємницька) діяльність, спрямована на монополізацію і недобросовісну конкуренцію, а згідно з Конституцією встановлено, що кожен зобов'язаний платити законно встановлені податки і збори. Кримінальним законодавством встановлені заходи кримінальної відповідальності за незаконне і лжепідприємництво і інші діяння громадян, що не відповідають законній діяльності.

Першим загальним елементом культури підприємницької діяльності є її законність. Другим елементом - строге виконання зобов'язань і обов'язків, які витікають з правових актів, договірних стосунків і здійснюваних законних угод, із звичаїв ділового обороту, що проявляється в незавданні не лише майнової, але і моральної шкоди партнерам, конкурентам, споживачам, найнятим робітникам.

Наступним важливим елементом культури підприємництва є чесне ведення його суб'єктами свого бізнесу. Чесне ставлення до людей, споживачів, партнерів, держави – це дійсно провідна ознака культури підприємництва.

Важливо також дотримання підприємцями загальних етичних норм, що включають професійну етику, етичні кодекси фірми, загальноприйняті правила здійснення бізнесу, рівень культури і виховання підприємців, міру їх домагань, дотримання звичаїв і устоїв, що діють в суспільстві, рівень знань, необхідних для здійснення законного бізнесу, та ін.

Культура підприємництва як прояв правових і етичних критеріїв (норм) включає такі стосунки: з державою, з суспільством, із споживачами, із службовцями, з партнерами, з конкурентами і іншими господарюючими суб'єктами, а також дотримання тих, що діють, правових актів, стандартів, правил, норм, які прямо або побічно впливають на розвиток підприємництва.

Підприємницька діяльність спрямована на систематичне отримання прибутку, але не усілякими шляхами і методами, а тільки на законних підставах. Культура підприємництва означає, що підприємці, створивши власну справу, здійснюють законний бізнес і отримують доход (прибуток) на законних підставах.

Формування культури підприємництва визначається багатьма чинниками, серед яких перші місця займають цивілізоване зовнішнє підприємницьке середовище, громадський і державний менталітет, реально діючі правові норми, що встановлюють права, обов'язки, відповідальність підприємців, які захищають їх від агресивного довкілля, і, звичайно, сам підприємець і його корпоративна культура.

# Культура підприємницьких організацій

Культура підприємництва в цілому залежить від формування культури підприємницьких організацій, культури самих підприємців, від підприємницької етики, ділового етикету і багатьох інших елементів, що в цілому становлять таке поняття, як культура.

Культура фірми, як правило, визначається такими внутрішніми чинниками:

* предметом підприємницької діяльності, здійснюваним бізнесом;
* організацією підприємницької діяльності;
* мотивацією власника фірми і службовців;
* рівнем управлінської культури, механізмом взаємовідносин керівників фірми і найнятих робітників;
* наявністю особливого стилю управління, який сприяє досягненню провідних позицій на ринку;
* створенням таких умов діяльності службовців, які сприяють усвідомленню їх повної причетності до результатів діяльності фірми;
* наявністю набору чітких, певних уявлень про цінності, до яких прагне фірма;
* високою професійною компетентністю керівників фірми, менеджерів і співробітників і можливістю їх навчання;
* досягненням високої якості і інтенсивності праці співробітників з відповідною матеріальною винагородою;
* орієнтацією діяльності фірми на високу ефективність і якість пропонованих товарів і послуг;
* добре організованим сервісним обслуговуванням продукції у споживачів;
* високою культурою виробництва, впровадженням нових технологій, що забезпечують необхідний рівень якості товарів і послуг;
* створенням необхідних санітарно-гігієнічних і безпечних умов праці;
* забезпеченням здорового морального клімату у фірмі та ін.

Формування такої корпоративної культури разом з іншими чинниками забезпечує ***підприємницький успіх.***

Можна визначити, культурна фірма або ні, якщо провести аналіз за такими критеріями і отримати позитивну відповідь на поставлені питання:

* чи готова фірма до ризику і нововведень;
* чи спрямована активність фірми (співробітників) на вирішення головних цілей;
* чи акцентується увага на зовнішніх завданнях (хороше обслуговування клієнтів, взаємовідносини із споживачами та ін.);
* стимулювання працівників орієнтоване на кінцеві індивідуальні результати;
* ухвалення рішень у фірмі децентралізовано;
* перевага віддається груповим формам ухвалення рішень;
* діяльність підпорядкована заздалегідь складеним планам;
* робота супроводжується інноваційними процесами;
* є співпраця між групами і окремими працівниками;
* співробітники вірні інтересам фірми і віддані їй;
* вони цілком інформовані про те, яка їх роль в досягненні цілей фірми;
* стосунки у фірмі неформальні;
* фірма є відкритою для вищої системи.

# Підприємницька етика і етикет

**Підприємницька етика** - одна із складних проблем формування культури цивілізованого підприємництва, оскільки етика взагалі – це вчення і практика поведінки індивідуумів (громадян) відповідно до уявлень про належне, про добро і ідеали, моральні принципи і норми поведінки. Це вчення про призначення людини, про сенс її життя. Це система моральних і етичних норм, включаючи загальнообов'язкові правила поведінки людей.

Підприємницька діяльність, як і будь-яка економічна, господарська, професійна діяльність дієздатних громадян, має правові і етичні критерії, норми, правила поведінки, відступ від яких загрожує суб'єктам підприємницької діяльності негативними наслідками. Норми поведінки підприємців і організацій встановлюються законами і нормативними актами, невиконання яких загрожує серйозними заходами покарання, аж до банкрутства і позбавлення волі. Тому дуже важливою умовою розвитку цивілізованого підприємництва є не лише ухвалення законів, що регулюють підприємницьку діяльність, але і формування правової культури.

**Етичні норми в підприємництві** – це сукупність ознак поведінки громадян, що здійснюють підприємницьку діяльність в різних сферах економіки, спрямовану на задоволення потреб ринку, конкретних споживачів, суспільства і держави. Підприємницька етика базується на загальних етичних нормах і правилах поведінки, що склалися в країні, у світі, а також на професійній етиці, яка проявляється в тій або іншій сфері діяльності. У зв'язку із загальноетичними нормами поведінки громадян підприємницька етика нерозривно пов'язана з такими поняттями, як чесність, совість, авторитет, благородство, ввічливість, честолюбство, самолюбність, безсоромність, лицемірство, злорадість, лихослів'я, помста, підступність, грубість, і з іншими поняттями. Як видно, одні поняття пов'язані з позитивними принципами і рисами поведінки, а інші – з негативними. Тільки неповне перерахування характерних рис поведінки окремих підприємців свідчить про комплексне поняття підприємницької етики, яка, як правило, повинна базуватися на загальнолюдських, загальногуманних принципах, на загальних принципах здійснення ризикового, новаторського, інноваційного, компетентного, законного, чесного підприємництва на противагу рутинному незаконному, некомпетентному бізнесу.

На формуванні підприємницької етики позначаються форми суспільної свідомості (менталітету) і громадських стосунків, спрямованих на затвердження самоцінності громадянина як підприємця, прояв його кращих людських якостей, економічної свободи, його відповідальності перед споживачами, суспільством. Підприємницька етика опирається на моральні принципи, що відносяться до устоїв, характеру, домагань підприємців, а тому нерозривно пов'язана з їх мотивами, спонуканнями.

Етичні проблеми підприємців постійно виникають в першу чергу із споживачами, при цьому держава захищає інтереси споживачів. Етичні стосунки підприємців як власників справи пов'язані з найнятими робітниками. Ці стосунки роблять особливий вплив на рівень підприємницького успіху. Важливе значення в розвитку цивілізованого підприємництва мають відношення з господарюючими партнерами, конкурентами, суспільством. Підприємницька етика проявляється в таких категоріях, як вірність даному слову, прийнятому на себе зобов'язанню, моральній відповідальності за невиконання встановлених правовими нормами обов'язків.

Щоб опанувати навички коректної поведінки, треба дотримуватися:

* правил представлення і знайомства;
* правил проведення ділових контактів;
* правил поведінки на переговорах;
* вимог до зовнішнього вигляду, манер, ділового одягу;
* вимог до мови;
* культури службових документів і інших елементів підприємницького етикету, який є складовою частиною підприємницької етики.

Підприємницький етикет є сукупністю правил поведінки підприємця, що регулюють його зовнішні прояви з навколишнім світом, з іншими підприємцями, конкурентами, співробітниками, з усіма індивідуумами, з якими підприємець контактує не лише при здійсненні свого бізнесу, але й у будь-якій життєвій ситуації.