

УДК 378.046-021.64:336.71:174(043.3)
DOI <https://doi.org/10.24919/2308-4863/43-2-40>

Наталія МИХАЙЛЮК,
orcid.org/0000-0003-3377-2229
старший викладач кафедри іноземних мов та міжкультурної комунікації
Харківського національного економічного університету імені Семена Кузнеця
(Харків, Україна) *mny_fr@ukr.net*

Наталія БОНДАРЕНКО,
orcid.org/0000-0003-1279-4090
викладач кафедри історії та мовознавства
Українського державного університету залізничного транспорту
(Харків, Україна) *nataliborki@ukr.net*

Олена КОРОЛЬОВА,
orcid.org/0000-0002-0892-238X
старший викладач кафедри історії та мовознавства
Українського державного університету залізничного транспорту
(Харків, Україна) *lenchik080779@gmail.com*

ВИДИ ПРОФЕСІЙНОЇ КУЛЬТУРИ МАЙБУТНІХ БАКАЛАВРІВ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ ЗАКЛАДУ ВИЩОЇ ОСВІТИ

У статті розкрито особливості формування професійної культури майбутніх бакалаврів банківської справи: професійна культура безпосередньо пов'язана із загальним поняттям «культура»; професійна культура відображає професіоналізм людини; це поняття безпосередньо поріднене з професійно важливими якостями особистості; професійну культуру як соціо професійний феномен майбутнього фахівця доцільно починати формувати ще під час його навчання в закладі вищої освіти. Виділено такі види професійної культури фахівців банківської справи: організаційна культура, культура спілкування, корпоративна культура, культура мовлення, етична культура. Охарактеризовано поняття організаційної культури й ефективного спілкування з діловими партнерами. Виявлено, що в організаційній сфері поняття «культура» можна визначити як набір вимог, яких повинні дотримуватися члени установи, які відображаються в заявлених організацією цінностях, задають орієнтири дій, поведінки в різних ситуаціях професійної діяльності. Охарактеризовано поняття спілкування як складного процесу взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного. Виокремлено такі види ділового спілкування: вербальне, невербальне, письмове, робоче, електронне, командне. Проаналізовано, що корпоративна культура в системі управління персоналом підприємства повинна розглядатися як стратегічний інструмент, що дає змогу орієнтувати всі його підрозділи й усіх працівників на спільні цілі, підвищувати ініціативу персоналу, забезпечувати відданість загальній справі, полегшувати спілкування. Сформовано, що корпоративна культура – це сукупність найважливіших положень діяльності підприємства, обумовлених місією і стратегією розвитку, що відображені в соціальних нормах і цінностях, які поділяє більшість працівників. Окреслено, що основними ознаками культури мовлення дослідники вважають нормативність, правильність, точність, чистоту, багатство, логічність, виразність, естетичність, доречність, образність. Сформовано, що моральна поведінка – осмислення реальності кожною людиною і світу навколо неї, що плавно переходять у систему вчинків.

Ключові слова: професійна культура майбутніх бакалаврів банківської справи, організаційна культура, культура спілкування, корпоративна культура, культура мовлення, етична культура.

Natalia MYKHAYLUK,

orcid.org/0000-0003-3377-2229

*Senior Lecturer at the Department of Foreign Languages and Intercultural Communication
Kharkiv National Economic University named after Semyon Kuznets
(Kharkiv, Ukraine) mnv_fr@ukr.net*

Natalia BONDARENKO,

orcid.org/0000-0003-1279-4090

*Lecturer at the Department of History and Linguistics
Ukrainian State University of Railway Transport
(Kharkiv, Ukraine) nataliborki@ukr.net*

Olena KOROLYOVA,

orcid.org/0000-0002-0892-238X

*Senior Lecturer at the Department of History and Linguistics
Ukrainian State University of Railway Transport
(Kharkiv, Ukraine) lenchik080779@gmail.com*

TYPES OF PROFESSIONAL CULTURE OF FUTURE BACHELORS OF BANKING SLEEP IN THE EDUCATIONAL ENVIRONMENT OF THE INSTITUTION OF HIGHER EDUCATION

The article reveals the features of the formation of professional culture of future bachelors of banking: professional culture is directly related to the general concept of "culture"; professional culture reflects a person's professionalism; this concept is directly related to professionally important personality traits; professional culture as a socio-professional phenomenon of the future specialist, it is advisable to begin to form during his studies at a higher education institution. The following types of professional culture of banking specialists are distinguished: organizational culture, communication culture, corporate culture, speech culture, ethical culture. The concept of organizational culture and effective communication with business partners is described. It is revealed that in the organizational sphere the concept of "culture" can be defined as a set of requirements to be met by members of the institution, which are reflected in the values declared by the organization, set guidelines for action, behavior in different situations of professional activity. The concept of communication as a complex process of interaction between people is characterized, which consists in the exchange of information of cognitive or affective-evaluative nature, as well as in the perception and understanding of each other's partners. The following types of business communication are distinguished: verbal, nonverbal, written, working, electronic, team. It is analyzed that the corporate culture in the personnel management system of the enterprise should be considered as a strategic tool that allows to orient all its departments and all employees to common goals, increase staff initiative, ensure commitment to the common cause, facilitate communication. It is formed that the corporate culture is a set of the most important provisions of the enterprise, due to the mission and development strategy, which are reflected in the social norms and values shared by most employees. It is outlined that the main features of the culture of speech researchers consider normativeness, correctness, accuracy, purity, richness, logic, expressiveness, aesthetics, relevance, imagery. It is formed that moral behavior is the comprehension of reality by each person and the world around him, which smoothly pass into the system of actions.

Key words: *professional culture of future bachelors of banking, organizational culture, culture of communication, corporate culture, culture of speech, ethical culture.*

Постановка проблеми. Одним із напрямів розвитку соціальної свідомості молодого покоління є формування мотивації до постійного оновлення своїх знань і навичок, уміння аналізувати свої дії, бажання постійно самовдосконалюватися та розвивати своє мислення. Це завдання стоїть перед закладами вищої освіти, які мають готувати фахівців високої професійної кваліфікації. Щоб це завдання було ефективно вирішено, потрібно спрямовувати процес навчання й виховання на професійну підготовку майбутніх фахівців, зокрема фахівців банківської справи. Для реаліза-

ції цієї проблеми необхідно виокремити види професійної культури фахівців банківської справи.

Аналіз досліджень. Аналізуючи сучасну економічну, педагогічну, психологічну літературу, можна дійти висновку, що багато науковців цікавилася питанням аналізу видів професійної культури майбутнього фахівця банківських установ. Зокрема, нашу увагу привернули дослідження І. Кардаш, Ю. Узденової, О. Хоми, В. Александрової, О. Діяківа, А. Гриненко, М. Іщанової, С. Бондаренко, І. Отенко, М. Чепелюк та інших. Аналіз теоретичних досліджень дає змогу

стверджувати, що питання виокремлення видів професійної культури майбутніх фахівців банківської справи є вагомим, але не досить обстеженим.

Мета статті є проаналізувати теоретичні джерела щодо змісту поняття «види професійної культури» та визначити його структурні елементи.

Виклад основного матеріалу. Формування професійної культури майбутніх бакалаврів банківської справи має відповідати всім сучасним економічним вимогам і потребам.

Поняття професійної культури як соціо професійного феномена досить складне. Воно має такі особливості:

- професійна культура безпосередньо пов'язана із загальним поняттям «культура»;
- професійна культура відображає професіоналізм людини;
- це поняття безпосередньо поріднене з професійно важливими якостями особистості;
- професійну культуру як соціо професійний феномен майбутнього фахівця доцільно починати формувати ще під час його навчання в закладі вищої освіти.

Аналіз змісту професійної культури майбутніх бакалаврів банківської справи дає нам можливість виокремити такі види професійної культури фахівців банківської справи :

- організаційна культура;
- культура спілкування;
- корпоративна культура;
- культура мовлення;
- етична культура.

Одним із факторів надійності ділових відносин у банківській сфері є організаційна культура й ефективне спілкування з діловими партнерами. Будь-яке підприємство необхідно розглядати не тільки як економічну, а і як соціальну систему – комплекс відносин, що виникають у результаті взаємодії співробітників підприємства між собою та з навколишнім світом. У цьому складному комплексі для менеджера набувають вагомого значення два моменти: 1) поведінка людини в колективі прямо або опосередковано впливає на поведінку інших людей і колективу в цілому; 2) колектив – це завжди відкрита система, у якій керівництво має підтримувати динамічну соціальну рівновагу через організацію та управління відносинами з діловими партнерами.

В організаційній сфері поняття «культура» можна визначити як набір вимог, яких повинні дотримуватися члени установи, які відображаються в заявлених організацією цінностях, задають орієнтири дій, поведінки в різних ситуаціях професійної діяльності.

Прогресивна роль культури будь-якої соціальної групи полягає в забезпеченні її зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції. Менеджери досягають її через управління поведінкою персоналу (Дороніна, Доронін, 2008: 204).

Функції культури в управлінні відносинами з діловими партнерами:

- визначення цінностей, переконань, етичних норм, традицій, принципів, що сприймаються партнерами як еталонні орієнтири поведінки та взаємодії;
- упорядкування й забезпечення надійності та ефективності зусиль партнерів для вирішення професійних проблем;
- формування в партнерів упевненості через відчуття довіри у відносинах з партнером, узгодженість інтересів; зняття тривоги за майбутнє;
- спрощення управління відносинами з партнерами через розвиток взаємодопомоги на основі взаємної вигоди й створення позитивного іміджу;
- забезпечення прогностичності поведінки партнерів і бажання взаємодіяти.

Взаємне вивчення менеджерами культури партнерів має вагоме значення для підвищення ефективності їхньої взаємодії, оскільки знання культури дає можливість використовувати додаткові резерви впорядкування індивідуальної й групової поведінки людей і прогнозувати її.

Організаційна культура партнерів пізнається, розвивається й реалізується через спілкування. *Спілкування* – складний процес взаємодії між людьми, що полягає в обміні інформацією пізнавального або афективно-оцінного характеру, а також у сприйнятті й розумінні партнерами один одного. Він здійснюється за допомогою засобів мовного та немовного впливу з метою досягнення змін у пізнавальній, мотиваційній, емоційній і поведінковій сферах осіб, які беруть участь у спілкуванні (Дороніна, Доронін, 2008: 205).

В узагальненому вигляді розрізняють неформальне й формальне спілкування. Перше більш суб'єктивне, не регламентоване, його мета й характер багато в чому визначаються особистими взаєминами людей (мати – дитина, пасажир – пасажир). Формальне спілкування обумовлене соціальними функціями людини, регламентоване за формою й змістом (керівник – підлеглий, пасажир – контролер).

Ділове спілкування належить до формального, здійснюється відповідно до встановлених правил і спрямоване на встановлення контактів і підтримку зв'язків між представниками різних зацікавлених у спільній діяльності організацій.

Партнери під час ділового спілкування намагаються впливати один на одного або змінити

наявну ситуацію. Ділове спілкування завжди орієнтовано на досягнення певного результату. При оптимальному результаті ділового спілкування кожний його учасник усвідомить, що він одержав певну вигоду порівняно з вихідною ситуацією (Дороніна, Доронін, 2008: 206).

Можна виокремити такі види ділового спілкування:

1. Вербальне – один із видів спілкування, який включає в себе використання слів. Вербальне спілкування може бути *усним*, коли використовується розмовна мова (розмови між людьми, по телефону, запису мови на різні носії) і *письмовим* (листи, записи, бланки, використання електронної пошти).

2. Невербальне – це спосіб спілкування, який переважно використовує мову тіла та інші фізичні жести як засіб спілкування. В основі невербальної комунікації лежить інформація, послана відправником без використання слів, замість яких застосовуються будь-які інші символи. До основних функцій невербальної комунікації відносять доповнення й заміщення промови, відображення емоційних станів партнерів по комунікативному процесу.

3. Письмове – вид спілкування, який включає в себе тільки письмові форми. Письмові форми спілкування потребують системного, логічно пов'язаного викладу, особливої продуманості, плановості, усвідомленості. У письмовому спілкуванні все має бути зрозумілим виключно з його власного смислового змісту, з його контексту (Види мовлення та їх характеристика, 2012).

4. Робоче – спосіб спілкування, який регламентує систему робочих відносин, пов'язаних з ієрархією. Особливо часто застосовується під час прийому на роботу. Робоче спілкування – це система службового підпорядкування молодших за посадою старшим. Це правила поведінки з колегами, виконання завдань, поставлених керівником, узяття на себе певної ролі, повага того, хто обіймає вищу посаду (Про службову субординацію, 2015).

5. Електронне – сучасний спосіб спілкування, який включає електронні та нові технології для спілкування, як-от: телеконференції, електронні повідомлення тощо.

6. Командне – одна з форм спілкування, яка проявляється в командній роботі та співпраці. Команда – це спеціально підібрана група людей для об'єднання їхніх зусиль, спрямованих на розв'язання проблемної ситуації чи спільне виконання важливого завдання (Організація командної роботи, 2018).

Можна стверджувати, що свідоме оволодіння принципами ділового спілкування й правильне їх використання підвищує ефективність ділових контактів, а тому й ефективність роботи установ,

зокрема банківських. Якщо ділове спілкування проводиться партнерами з урахуванням певних перевірених практикою принципів, то їм легко усвідомити справжню мету, інтерес кожного, вплинути на психологічний клімат переговорів. Висока культура сприяє виникненню деякої гармонічної сукупності суб'єктів, єдиного фонду думок і почуттів, що сприяє досягненню конструктивного результату, створенню атмосфери співпраці, установленню стосунків для подальшої взаємодії. Тільки така форма й дає змогу діловим людям вирішувати свої проблеми, погоджувати інтереси й одержувати обопільну вигоду від ділової взаємодії (Дороніна, Доронін, 2008: 206).

На нашу думку, одним із видів професійної культури, на який варто звернути увагу, є *корпоративна культура*. Корпоративна культура формується на базі організаційної культури. Вона повною мірою пояснює всі складники управління установою: стратегію, цілі, ринкові ніші, стан продуктивності праці, якості товарів і послуг, ставлення до споживачів, конкурентів тощо.

Корпоративна культура впливає як на процес управління персоналом, так і на роботу в цілому. Так, чим вищий рівень корпоративної культури, тим менше персонал має потребу в чіткому регламентуванні діяльності, у директивах, настановах, детальних схемах і докладних інструкціях. До того ж, чим вищий рівень корпоративної культури, тим вищий престиж і конкурентоспроможність підприємства.

Корпоративна культура в системі управління персоналом підприємства повинна розглядатися як стратегічний інструмент, що дає змогу орієнтувати всі його підрозділи й усіх працівників на спільні цілі, підвищувати ініціативу персоналу, забезпечувати відданість загальній справі, полегшувати спілкування (Корпоративна культура в системі управління персоналом підприємства, 2016).

Питанням корпоративної культури цікавилися численні зарубіжні та вітчизняні науковці, економісти, менеджери, соціологи, психологи, фахівці із загальної культурології та менеджменту, зокрема О. Діяків, А. Гриненко, М. Іщанова, С. Бондаренко, І. Отенко, М. Чепелюк та інші. Існує велика кількість інтерпретацій поняття «корпоративна культура».

У контексті формування професійної культури майбутніх бакалаврів банківської справи ми вважаємо доцільним погодитися з визначенням цього терміна А. Гриненко, М. Іщанової: «Корпоративна культура – своєрідна система, що включає зовнішні чинники ідентифікації компанії, організацію бізнес-процесів, цінності, переконання, традиції, що спрямовані на досягнення організацією

своїх стратегічних цілей, враховуючи потреби та цінності орієнтації працівників та потреби клієнтів» (Гриненко, Іщанова, 2015: 12)

Корпоративна культура – в основному «невидима» частина організації. Це не применшує її впливу на поведінку співробітників, але ускладнює аналіз і керування нею. Вона може бути детально регламентована документами, можуть бути декларовані лише окремі її принципи й, урешті, вона може існувати без будь-яких письмових правил (Корпоративна культура. Поняття і сутність корпоративної культури, 2016).

Вона визначає принципи та правила внутрішнього життя підприємництва. Культура корпорації може розглядатися як представлення основних цінностей в організаційній структурі, системі управління, кадровій політиці, впливаючи на них.

Корпоративна культура – це сукупність найважливіших положень діяльності підприємства, обумовлених місією і стратегією розвитку, що відображено в соціальних нормах і цінностях, які поділяє більшість працівників. Така культура дає змогу відрізнити одну корпорацію від іншої, генерує прихильність цілям корпорації, створює атмосферу ідентифікованості для членів корпорації, зміцнює соціальну стабільність, є контролюючим механізмом, що направляє і формує відносини та поведінку працівників.

Корпоративна культура є специфічною формою існування взаємозалежної системи, що включає в себе: 1) ієрархію цінностей, що домінує серед співробітників підприємства; 2) сукупність способів їх реалізації, що переважають у корпорації на певному етапі розвитку.

Виходячи з вищевказаного, корпоративна культура, з одного боку, система особистих і колективних цінностей, що приймаються та поділяються всіма членами корпорації. З іншого боку, під корпоративною культурою розуміють набір прийомів і правил вирішення проблеми зовнішньої адаптації та внутрішньої інтеграції працівників, правил, що виправдали себе в минулому й підтвердили свою актуальність сьогодні.

Складниками корпоративної культури є: 1) прийнята система лідерства; 2) стилі й механізми вирішення конфліктів; 3) чинна система комунікації; 4) прийнята символіка й гасла, герби, ритуали (Корпоративна культура, 2014).

Формування корпоративної культури відбувається чотирма шляхами: 1) довгостроковою практичною діяльністю; 2) діяльністю керівника чи власника (власна культура); 3) штучним формуванням організаційної культури фахівцями консультативних організацій; 4) природним відбором

найкращих норм, правил і стандартів, запропонованих керівником і колективом.

В успішно працюючих банківських установах існує власна культура, що допомагає їм у досягненні позитивних результатів. У кожній великій корпорації існує цілий набір правил, норм, принципів гри, згідно з якими окремі групи визначають свою поведінку. При цьому носіями культур цих груп є окремі особистості, що виражають подібні інтереси (Корпоративна культура, 2018).

Отже, корпоративна культура є невід'ємним складником професійної культури працівників банківських установ. Вона має складну структуру й організацію; допомагає впровадити правила й норми, за підтримки яких створюється професійна атмосфера, здатна підвищити рівень діяльності банківської установи. Для професій, де службовець у силу своїх посадових обов'язків спілкується з людьми, важливими є володіння вміннями культури мовлення.

Питанням культури мовлення цікавилися дослідники та науковці різних галузей (І. Кардаш, Ю. Узденова, О. Хома, В. Александрова й інші), адже професійна культура будь-якого фахівця не може бути на високому рівні, якщо він не володіє нормами правильного й естетичного спілкування. Основними ознаками культури мовлення дослідники вважають нормативність, правильність, точність, чистоту, багатство, логічність, виразність, естетичність, доречність, образність. І. Кардаш пропонує таке визначення цього терміна: «Культура мовлення – це сукупність і система комунікативних якостей мовлення; загальноприйнятий мовний етикет: типові формули вітання, прощання, побажання, запрошення, які змінюються залежно від ситуації спілкування, від соціального стану, освітнього, вікового рівня тих, хто спілкується» (Кардаш, 2014: 17). На думку І. Кардаш, мова й культура формують особистість і творця культурних цінностей. Культура мовлення формується, розвивається та проявляється в процесі спілкування в мовленнєвій діяльності. Культура мовлення є одним із критеріїв професійної майстерності фахівця. Зразкове професійне мовлення характеризується такими ознаками:

– правильність, тобто професійне мовлення має відповідати літературним нормам, що діють у мовній системі;

– змістовність, яка передбачає глибоке осмислення теми й головної думки висловлювання; різнобічне й повне розкриття теми, уникнення зайвого;

– послідовність викладу, тобто логічність думок;

– багатство, яке передбачає використання різноманітних засобів вираження думок у рамках відповідного стилю (використання слів у переносному значенні, крилатих виразів, порівнянь, метафор; урізноманітнення граматичної будови речення, вживання відокремлень, однорідних членів, вставних слів, звертань, стилістичних фігур тощо);

– точність, яка значною мірою залежить від глибини знань та ерудиції особистості, а також від активного словникового запасу (Кардаш, 2014: 18).

Одним із проявів професійної культури є мовленнєвий етикет спілкування.

Етикет (з фр. ярлик, етикетка) – це правила поведінки і спілкування людей у суспільстві, зовнішній вияв відносин між людьми. Мовленнєвий службовий етикет – це правила мовленнєвої поведінки в умовах службового спілкування. Найбільш яскраво людина виявляється в діяльності з іншими під час виконання професійних обов'язків. Від культури поведінки, говоріння, слухання та мови часто залежить результат професійної діяльності. Тому професійна мовленнєва культура розглядається як відповідність поведінки, говоріння, слухання, мови в професійній діяльності загальноприйнятим принципам, насамперед моральним. (Мовленнєва культура – критерії професійної майстерності фахівця, 2019).

За сферою спілкування виокремлюють професійну комунікацію, яка здійснюється спеціально підготовленими фахівцями. Професійної комунікації навчають, якщо професійна діяльність вимагає вмінь ефективно встановлювати контакт, проводити переговори й виступи, вести ділове спілкування по телефону, проводити відбіркові інтерв'ю, вести ділову переписку.

Отже, культура мовлення є одним із компонентів професійної культури спеціаліста. Висока культура мовлення – це культура мислення, культура духовних і суспільних стосунків людини. Фахівець високої кваліфікації повинен володіти навичками оптимальної мовленнєвої поведінки в певній ситуації та максимально використовувати ці навички в професійній роботі (Професійна комунікація, 2015).

Аналізуючи види професійної культури, законірно розглянути ще один її складник – етичну (моральну) культуру. Говорячи про етичну культуру, ми маємо на увазі певні принципи поведінки людини. Призначення етики як науки полягає в описі моралі, поясненні її закономірностей, принципів і норм поведінки та навчання людей моральності. Етика аналізує моральні відносини, моральну свідомість і діяльність. Важливим елементом моральної свідомості, що надає духовної

визначеності системі мотивів, є ціннісні орієнтації. Обираючи ту чи іншу цінність, людина тим самим формує свого роду довгостроковий план своєї поведінки й діяльності. Таким чином, етична культура включає моральні якості: гуманність, високий рівень свідомості, демократизм, порядність, високі домагання, стійкі моральні цінності та дотримання загальнолюдських принципів і норм поведінки (Етична культура особистості, 2016).

Відповідно до цього визначення, етична культура працівника банківської установи може включати моральну свідомість, моральну поведінку, моральні взаємини між співробітниками та клієнтами. Усі елементи тісно пов'язані між собою, взаємно доповнюють один одного (Яворська, 2011: 47).

Мораль не існує поза свідомістю, адже людські вчинки не отримали б морального виміру, якби людина не була здатна усвідомлювати їх суть, співвідносити їх із власними уявленнями про добро і зло, належне і справедливе, із власним сумлінням. Моральна свідомість – це свідомість, що керується певною системою моральних норм, оцінок і принципів у життєдайності, фіксує моральні відносини в суспільстві, що історично змінюються (Моральна свідомість і моральна практика: проблеми взаємодії та взаємозв'язку, 2017).

Характеризуючи в цілому моральну свідомість, варто визначити характерні риси: моральна свідомість зароджується в процесі моральної діяльності, у моральній свідомості відображено межі вільних дій людини, відповідно до сприйняття нею моральних цінностей.

Аналізуючи структуру моральної свідомості, варто зазначити, що за рівнями формування розрізняють суспільну й індивідуальну. Якщо до першої відносять теоретичні вимоги, норми, кодекси, ідеали, категорії, то до другого виду включають мотиви, почуття, переконання особистості. Ці два рівні існують у певній взаємодії. Індивідуальна свідомість визначається суспільною свідомістю, яка базується на суспільному бутті. Якщо людина проникається важливістю колективної ідеї, вона сприймає її як особисту. Так, в умовах взаємоповаги, ввічливості, шанування практичного досвіду формується відповідна свідомість окремої особистості, відбувається сприйняття загальноприйнятих правил на індивідуальному рівні (Моральна свідомість, її норми і принципи, місце у системі моралі, 2013).

Моральна поведінка – осмислення реальності кожною людиною та світу навколо неї, що плавно переходять у систему вчинків. Вчинок є основою моральної поведінки. Вчинок містить дію, яка може мати позитивну або негативну соціальну оцінку. Соціальні оцінки, які дають людським

вчинкам, не завжди є об'єктивними, а тому існують оціночні критерії. Можна назвати кілька факторів аналізу людської поведінки, а саме: 1) мотиви поведінки; 2) наслідки вчинків; 3) реальність, у якій здійснюється вчинок; 4) засоби досягнення мети.

Моральні відносини між співробітниками установ, організацій тощо й клієнтами доцільно розглядати в контексті загальних етичних принципів і моделей ділового спілкування. Моральні ділові відносини є своєрідною формою буття людини в суспільстві та суспільства в цілому, які визначають їх розвиток. Особливе значення мають особистісні характеристики в діловій сфері: бізнес, менеджмент, відносини з діловими клієнтами, партнерами тощо.

Питання моральних ділових відносин стосується всіх співробітників організації, які вступають у ділові відносини зі співробітниками організації, партнерами та клієнтами організації, а

також у ділові відносини в позаорганізаційній сфері, адже в сучасному діловому житті зростає роль якостей особистості співробітника організації, який, вступаючи в ділові відносини, створює рівень довіри до установи, її імідж, а в самій організації зростає особистісний аспект її ефективного розвитку.

Висновки. Отже, результати здійсненого аналізу видів професійної культури працівників банківських установ підтверджує, що етична поведінка працівника є одним зі складників його професійної культури. Професійна культура працівників банківських установ – складний соціо-професійний та особистісний феномен, який має складну структуру. І лише сформованість елементів професійної культури забезпечує необхідний рівень виконання професійних функцій і можливість подальшого самовдосконалення фахівця.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Александрова В. Ф. Мовленнєва культура сучасної молоді. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjh_ozpjbTzAhXKFxckHcuwCbM4ChAWegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Felibrary.kubg.edu.ua%2F6909%2F1%2FV_Aleksandrova_UMAN_GL.pdf&usg=AOvVaw0v5awmgMe_OdYa5i16ukb3.
2. Бондаренко С. М. Корпоративна культура організації у системі загального управління якістю TQM. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewiqyNGShrTzAhXRIYsKHVr9DwM4ChAWegQICxAB&url=https%3A%2F%2Fecconomyandsociety.in.ua%2Fjournals%2F14_ukr%2F38.pdf&usg=AOvVaw36OkZvsOyn03OK5eNw879n.
3. Види мовлення та їх характеристика. URL: https://pidruchniki.com/13820328/psihologiya/vidi_movlennya_harakteristika.
4. Гриненко А., Іщанова М. Корпоративна культура соціально-відповідального банку. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKewjH9ePjkrHoAhWxyKYK_HcZLCLYQFjADegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.irbis-nbuv.gov.ua%2Fcgi-bin%2Ffirbis_nbuv%2Fcgirbis_64.exe%3FC21COM%3D2%26I21DBN%3DUJRN%26P21DBN%3DUJRN%26IMAGE_FILE_DOWNLOAD%3D1%26Image_file_name%3DDPDF%2FUap_2015_2_4.pdf&usg=AOvVaw2saSiSnTvphDcRsJ3DrL49.
5. Дяків О. П. Основні складові формування корпоративної культури в організації. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjgy7_kg7TzAhWWuosKHY6PBNEQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F197225725.pdf&usg=AOvVaw3_KWAZmsYqL7Jg1cwYINOk.
6. Дороніна М. А., Доронін А. В. Культура ділового спілкування і партнерства. Харків : ХНЕУ, 2008. 204 с.
7. Етична культура особистості. URL: <https://studfile.net/preview/5602124/page:22/>.
8. Кардаш І. М. Мовленнєва культура як складова загальної культури майбутнього фахівця з дошкільної освіти. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=2ahUKewj5y_juqMXoAhXHo4sKHU-SBwAQFjAEegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fmdu.edu.ua%2Fwp-content%2Fuploads%2Ffiles%2F14_9.pdf&usg=AOvVaw1lnLR0Zi8AjyWhy36zKC8m.
9. Корпоративна культура. URL: <https://xreferat.com/60/7369-1-korporativna-kul-tura.html>.
10. Корпоративна культура в системі управління персоналом підприємства. URL: https://pidruchniki.com/12980108/menedzhment/korporativna_kultura_sistemi_upravlinnya_personalom_pidpriyemstva.
11. Корпоративна культура. Поняття і сутність корпоративної культури. URL: https://pidruchniki.com/1365060652454/menedzhment/korporativna_kultura.
12. Мовленнєва культура – критерії професійної майстерності фахівця. URL: <https://studfile.net/preview/5193875/page:3/>.
13. Моральна свідомість і моральна практика: проблеми взаємодії та взаємозв'язку. URL: <https://studfile.net/preview/5129949/page:5>.
14. Моральна свідомість, її норми і принципи, місце у системі моралі. URL: <http://referat-ok.com.ua/etika-estetika/moralna-svidomist-jiji-normi-i-principi-misce-u-sistemi-morali/>.
15. Організація командної роботи. URL: https://pidruchniki.com/10140809/menedzhment/organizatsiya_komandnoyi_roboti.
16. Отенко І. П., Чепелюк М. І. Корпоративна культура: міжнародний та трансформаційний аспекти. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/20079/1/2018-%20Отенко%20І%20П%20Чепелюк%20М%20І.pdf>
17. Про службову субординацію. URL: <https://hh.ua/article/21502>.
18. Професійна комунікація. URL: http://psychologis.com.ua/professionalnaya_kommunikaciya-1.htm.
19. Узденова М. Ю. Культура мовлення публічного управління. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099>.
20. Хома О. М., Хома Т. В. Культура мовлення як складова культури особистості. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKewjvx_vNi7TzAhVhw4sKHSj0B5AQFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fjournals.indexcopernicus.com%2Fapi%2Ffile%2FviewByFileId%2F547832.pdf&usg=AOvVaw2zYPIWzn4HAnAQR3spYnvR.
21. Яворська Г. Х. Етична культура юриста: поняття та структура. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=2ahUKewj1LT279voAhVOaJoKHel0DIAQFjAlegQICBAB&url=https%3A%2F%2Fscienceandeducation.pdpu.edu.ua%2Fdoc%2F2011%2F6_2011%2F77.pdf&usg=AOvVaw2u0d5PP0Sg4AOKKnKtQ1vO.

REFERENCES

1. Aleksandrova V. F. Movlennyye kul'tura suchasnoyi molodi. [Alexandrova VF Speech culture of modern youth]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjH_ozpjbTzAhXKFXcKHcUwCbM4ChAWegQIBhAB&url=https%3A%2F%2Flibrary.kubg.edu.ua%2F6909%2F1%2FV_Aleksandrova_UMAN_GL.pdf&usq=AOvVaw0v5awmgMe_OdYa5i16ukb3 [in Ukrainian].
2. Bondarenko S. M. Korporatyvna kul'tura orhanizatsiyi u systemi zahal'noho upravlinnya yakisty TQM. [Corporate culture of the organization in the system of general quality management TQM]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwiyqNGShrTzAhXRIYsKHVr9DwM4ChAWegQICxAB&url=https%3A%2F%2Feconomyandsociety.in.ua%2Fjournals%2F14_ukr%2F38.pdf&usq=AOvVaw36OkZvsOyn03OK5eNw879n [in Ukrainian].
3. Vydyye movlennyya ta yikh kharakterystyka. [Types of speech and their characteristics]. URL: https://pidruchniki.com/13820328/psihologiya/vidi_movlennyya_harakteristika [in Ukrainian].
4. Hrynenko A., Ishchanova M. Korporatyvna kul'tura sotsial'no-vidpovidal'noho banku. [Grinenko A., Ishchanova M. Corporate culture of socially responsible bank]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=4&ved=2ahUKEwjH9ePjkrHoAhWxyKYKHcZLCLYQFjADegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fwww.irbis-nbu.gov.ua%2Fcgi-bin%2Firis_nbu%2Fcgirbis_64.exe%3FC21COM%3D2%26I21DBN%3DUJRN%26P21DBN%3DUJRN%26IMAGE_FILE_DOWNLOAD%3D1%26Image_file_name%3DPDF%2FUap_2015_2_4.pdf&usq=AOvVaw2saSiSnTvphDcRsJ3DrL49 [in Ukrainian].
5. Diyakiv O. P. Osnovni skladovi formuvannya korporatyvnoyi kul'tury v orhanizatsiyi. [Diakov OP The main components of the formation of corporate culture in the organization]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjy7_kg7TzAhWWuosKHY6PBNEQFnoECACQAQ&url=https%3A%2F%2Fcore.ac.uk%2Fdownload%2Fpdf%2F197225725.pdf&usq=AOvVaw3_KWAZmsYqL7Jg1cwYINok [in Ukrainian].
6. Doronina M. A., Doronin A. V. Kul'tura dilovoho spilkuvannya i partnerstva. Kharkiv, KHNEU, 2008. 204 s. [Doronina MA, Doronin AV Culture of business communication and partnership] [in Ukrainian].
7. Etychna kul'tura osobystosti. [Ethical culture of the individual.]. URL: <https://studfile.net/preview/5602124/page:22/> [in Ukrainian].
8. Kardash I. M. Movlennyye kul'tura yak skladova zahal'noyi kul'tury maybutn'oho fakhivtsya z doshkil'noyi osvity. [Kardash IM Speech culture as a component of the general cult of the future specialist in preschool education]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=5&ved=2ahUKEwj5y_juqMXoAhXHo4sKHU-SBwAQFjAEegQIBRAB&url=http%3A%2F%2Fmdu.edu.ua%2Fwp-content%2Fuploads%2Ffiles%2F14_9.pdf&usq=AOvVaw1lnLR0Zi8AjWhy36zKC8m [in Ukrainian].
9. Korporatyvna kul'tura. [Corporate culture]. URL: <https://xreferat.com/60/7369-1-korporativna-kul-tura.html> [in Ukrainian].
10. Korporatyvna kul'tura v systemi upravlinnya personalom pidpryemstva. [Corporate culture in the personnel management system of the enterprise]. URL: https://pidruchniki.com/12980108/menedzhment/korporativna_kultura_sistemi_upravlinnya_personalom_pidpriemstva [in Ukrainian].
11. Korporatyvna kul'tura. Ponyattya i sutnist' korporatyvnoyi kul'tury. [Corporate culture. The concept and essence of corporate culture]. URL: https://pidruchniki.com/1365060652454/menedzhment/korporativna_kultura [in Ukrainian].
12. Movlennyye kul'tura – kryteriyi profesynoyi maysternosti fakhivtsya. [Speech culture – criteria for professional skills of a specialist]. URL: <https://studfile.net/preview/5193875/page:3/> [in Ukrainian].
13. Moral'na svidomist' i moral'na praktyka: problemy vzayemodiyi ta vzayemozv'yazku. [Moral consciousness and moral practice: problems of interaction and interconnection]. URL: <https://studfile.net/preview/5129949/page:5> [in Ukrainian].
14. Moral'na svidomist', yiyi normy i pryntsyipy, mistse u systemi morali. [Moral consciousness, its norms and principles, place in the moral system]. URL: <http://referat-ok.com.ua/etika-estetika/moralna-svidomist-jiji-normy-i-principi-misce-u-sistemi-morali/> [in Ukrainian].
15. Orhanizatsiya komandnoyi roboty. [Organization of teamwork]. URL: https://pidruchniki.com/10140809/menedzhment/organizatsiya_komandnoyi_roboti [in Ukrainian].
16. Otenko I. P., Chepelyuk M. I. Korporatyvna kul'tura: mizhnarodnyy ta transformatsyyny aspekty. [Otenko IP, Chepelyuk MI Corporate culture: international and transformational aspects]. URL: <http://repository.hneu.edu.ua/bitstream/123456789/20079/1/2018-%20Otenko%20I%20P%2C%20Chepelyuk%20M%20I.pdf>
17. Pro sluzhbovu subordynatsiyu. [On official subordination]. URL: <https://hh.ua/article/21502> [in Ukrainian].
18. Profesynna komunikatsiya. [Professional communication]. URL: http://psychologis.com.ua/professionalnaya_kommunikaciya-1.htm [in Ukrainian].
19. Uzdyenova M. Yu. Kul'tura movlennyya publichnoho upravlinnya. [Uzdenova M.Yu. Speech culture of public administration]. URL: <http://www.dy.nayka.com.ua/?op=1&z=1099> [in Ukrainian].
20. Khoma O. M., Khoma T. V. Kul'tura movlennyya yak skladova kul'tury osobystosti. [Khoma OM, Khoma TV Speech culture as a component of personality culture]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwjvX_vNi7TzAhVhw4sKHSj0B5AQFnoECCMQAQ&url=https%3A%2F%2Fjournals.indexcopernicus.com%2Fapi%2Ffile%2FviewByFileId%2F547832.pdf&usq=AOvVaw2zYPiWzn4HANaQR3spYnvR [in Ukrainian].
21. Yavors'ka H. Kh. Etychna kul'tura yurysta: ponyattya ta struktura. [Yavorska G.Kh. Ethical culture of a lawyer: concept and structure]. URL: https://www.google.ru/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&ved=2ahUKEWjblLT79voAhVOaJoKHeI0DIAQFjAIEgQICBAB&url=https%3A%2F%2Fscienceandeducation.pdpu.edu.ua%2Fdoc%2F2011%2F6_2011%2F77.pdf&usq=AOvVaw2u0d5PP0Sg4AOKKkNtQ1vO [in Ukrainian].