

Гудзь Вікторія Сергіївна

Студентка 3-го курсу факультету управління та економіки
Хмельницького університету управління та права
імені Леоніда Юзькова

Науковий керівник: *Кравець Ірина Михайлівна*

Доцентка кафедри менеджменту, фінансів,
банківської справи та страхування
Хмельницького університету управління та права
імені Леоніда Юзькова,
кандидат економічних наук, доцент

ДІДЖИТАЛ-ЕТИКЕТ У СУЧАСНИХ БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЯХ

Сьогодні надзвичайно актуальним став розвиток цифрового бізнесу, що допомагає компанії вийти на новий рівень розвитку, залучати більшу аудиторію та впроваджувати нові підходи у розвитку діяльності. Ділові комунікації обумовлюють спілкування із клієнтами, партнерами, опонентами і співробітниками за допомогою створення власних сайтів, використання різних соціальних мереж. Уміння грамотного ділового спілкування та застосування навичок діджитал-етикету здійснює вплив на результативність бізнесу.

Діджитал-етикет – набір правил та норм поведінки в цифровому середовищі, прийнятний для суспільства. Основним його завданням є створення комфортної атмосфери в спілкуванні, формування довіри та взаємоповаги [1, с.2].

Найважливішим правилом діджитал-етикету є дотримання цифрової дистанції. У медіапросторі – це використання електронної пошти для будь-якої ділової співпраці, оскільки спілкування у соціальних мережах вважається більш особистим та приватним. Окремими випадками є ситуація, коли компанія чи особа-підприємець вказує власний номер телефону та месенджер, де йому зручно буде вести спілкування.

Ще одним важливим аспектом у бізнес-спілкуванні є використання голосових повідомлень. З однієї сторони, це свідчить про відкритість людини, але з іншої – голосові повідомлення не передають конкретного змісту, не завжди є коректними та можуть принести незручності співрозмовнику. Тому для сприятливої атмосфери ділового спілкування є використання текстового формату повідомлення.

Цифрове листування у соціальних мережах повинно бути тактовним, нейтрально формальним та грамотним. Надмірне використання смайликів, дужок та знаків оклику можуть викликати негативні емоції у співрозмовника. Тому тут варто дотримуватися стриманості та використовувати звичайні розділові знаки. Особливу

м. Одеса, 23 березня 2023 р.

увагу слід звертати на грамотність написання та правильність висловлення думки, оскільки це дозволяє співрозмовнику сформулювати уявлення про рівень освіченості та професійності людини, з якою спілкується.

Відповідь на ділові листи у цифровому середовищі мають бути оперативними. У месенджерах дати відповідь необхідно протягом доби, в електронних листах – протягом 2-х днів [2, с.2]. Небажаним є ігнорування повідомлень, оскільки цим демонструється зневага до співрозмовника. Тут доречним буде повідомити про те, що на даний момент немає змоги відповісти, але згодом розмова буде продовжена. Без відповіді можна залишити тільки спам, некоректні висловлювання, тролінг чи вітальні картинки, які теж є недоречними у бізнес-спілкуванні, оскільки можуть відволікати партнера від справ.

При цифровому спілкуванні з бізнес-партнерами не варто забувати про тривалість робочого часу. Усі ділові питання потрібно вирішувати у межах робочого дня (з 9-ої години ранку до 5-ої години вечора), так як кожен має приватне життя, вільний час для відпочинку.

Отже, сучасні бізнес-комунікації вимагають досконалого знання та застосування правил діджитал-етикету. Це сприятиме комфортному спілкуванню та формуванню ділової взаємодії. Найголовнішим правилом ділового спілкування в медіапросторі є дотримання грамотності, тактовності та особистих кордонів у комунікації з співрозмовником.

Список використаної літератури

1. Мозгова С.В. Діджитал-етикет як важлива складова цифрового громадянства. URL: https://scholar.google.com.ua/citations?view_op=view_citation&hl=uk&user=ops8mFUAAAAJ&citation_for_view=ops8mFUAAAAJ:IjCSPb-OG4C
2. Цифрова дистанція, або Як працює діджитал-етикет. URL: <https://osvitanova.com.ua/posts/4405>