

Осташова В. О.

к.ю.н., доцент кафедри підприємництва і права

Полтавська державна аграрна академія

Шульга Ю. В.

студент

Полтавська державна аграрна академія

Рубель А. В.

студент

Полтавська державна аграрна академія

КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ ТА

ДОКУМЕНТООБІГУ НА ПІДПРИЄМСТВІ

CORPORATE CULTURE OF COMMUNICATION AND DOCUMENT

FLOW OF ENTERPRISE

У статті розглянуто спілкування і документообіг як складові елементи формування корпоративної культури підприємства. Охарактеризовано види, типи та форми професійного спілкування. Відзначено поширення в практиці функціонування підприємств опосередкованих вербальних форм професійного спілкування за допомогою технічних засобів. Проаналізовано переваги та недоліки електронного документообігу. Розкрито взаємозумовленість культури спілкування і документообігу з формуванням корпоративної культури підприємства.

Ключові слова: корпоративна культура, спілкування, соціальні мережі, прикладні комп'ютерні програми, документообіг, електронний документообіг.

В статье рассмотрены общение и документооборот как составляющие элементы формирования корпоративной культуры предприятия. Охарактеризованы виды, типы и формы профессионального общения. Отмечено распространение в практике функционирования

предприятий опосредованных вербальных форм профессионального общения с помощью технических средств. Проанализированы преимущества и недостатки электронного документооборота. Раскрыто взаимообусловленность культуры общения и документооборота с формированием корпоративной культуры предприятия.

Ключевые слова: *корпоративная культура, общение, социальные сети, прикладные компьютерные программы, документооборот, электронный документооборот.*

The article discusses the communication and document circulation as components of the formation of the corporate culture of the enterprise. Characterized types, types and forms of professional communication. The practice of operating the enterprises of mediated verbal forms of professional communication with the help of technical means is emphasized. The advantages and disadvantages of electronic document circulation are analyzed. The interdependence of the culture of communication and document circulation with the formation of corporate culture of the enterprise is revealed.

Key words: *corporate culture, communication, social networks, applied computer programs, document circulation, electronic document management.*

Постановка проблеми. Будь-яке підприємство – це в першу чергу люди, які в ньому працюють. Саме завдяки їм як носіям культури, через їх поведінку, манеру спілкування, взаємовідносини між собою та зовнішнім середовищем, вмінню ведення документації формується корпоративна культура підприємства. Із входженням до інформаційного суспільства змінюється формат культури спілкування і культури документообігу організацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Питанням корпоративної культури присвятили свої праці такі вітчизняні та зарубіжні вчені як: Р. Ансофф, А. Воронкова, К. Камерон, Р. Куїнн, Г. Назарова, М. Семикіна,

В. Співак, О. Тихомирова, Д. Ульріх, Е. Шейн та ін. Проблемам спілкування присвячено дослідження Г. М. Андрєєвої, О. Г. Берестенко, О. О. Бодальова, О. О. Леонтьєва, Б. Ф. Ломова, І. П. Радомського. Разом з тим, ролі культури спілкування та документообігу при формуванні корпоративної культури підприємства, на нашу думку, не було приділено достатньої уваги науковців.

Постановка завдання. Метою дослідження є аналіз ролі культури спілкування та документообігу при формуванні корпоративної культури підприємства.

Виклад основного матеріалу дослідження. Формування корпоративної культури підприємства передбачає розвиток усіх її складових елементів, зокрема культури спілкування та культури документообігу. Останні тісно пов'язані між собою, оскільки характеризують процес передачі інформації всередині підприємства і назовні.

Погоджуємося з думкою Г. М. Захарчин, яка пропонує при розгляді корпоративної культури надавати особливого значення обміну інформацією, використанню різноманітних форм її поширення для створення образу організації та формування позитивного ставлення з боку партнерів та споживачів. П. Харріс та Р. Моран виділяють в моделі організаційної культури серед основних десяти її характеристик комунікаційну систему та мову спілкування. В організації поведінка працівників регламентується певними нормами та правилами, спілкування та документообіг відбувається в конкретно визначений спосіб, і це сприяє створенню певних традицій та організаційного клімату, які з одного боку впливають на поведінку працівників, а з іншого формують корпоративну культуру [1, с. 186].

Деякі науковці вважають поняття «ділове спілкування» та «професійне спілкування» синонімами [2]. Інші ж наголошують, що це різні поняття. Так І. П. Радомський зазначає: «Професійне спілкування завжди є діловим, хоча не кожне ділове спілкування може бути професійним, а тільки те, коли суб'єкти спілкування мають професійні інтереси та компетентність» [3, с. 9]. У таблиці 1 подано визначення професійного спілкування.

Визначення поняття «професійне спілкування»

Автори	Визначення
Суховершина Ю.В., Тихомірова О.П., Скромна Ю.Є. [2, с. 5]	вид міжособистісного спілкування, спрямований на досягнення предметної домовленості
Гоголь І. О. [4, с. 95]	особистісне інтегральне утворення, яке забезпечує встановлення й розвиток контактів між людьми та досягнення оптимальної взаємодії його учасників, що обумовлене потребами професійної діяльності
Радомський І. П. [3, с. 8]	комунікативний вид людської діяльності, котрий включений у трудову діяльність і є її необхідною умовою
Хміль Ф. І. [5, с. 13]	обмін інформацією, завдяки якому керівник одержує необхідні для прийняття ефективних рішень відомості і доводить свої рішення до підлеглих теж у формі інформації
Зотова-Садило О. Ю. [6, с. 437]	процес цілеспрямованого обміну специфічною професійною інформацією між соціальними суб'єктами, що має на меті здійснення фахово зумовленого акту в інтересах обох суб'єктів

Дослідження спілкування в контексті розвитку корпоративної культури підприємства передбачає можливість ототожнення понять «спілкування», «професійне спілкування» та «ділове спілкування» з огляду на те, що корпоративна культура формується як при встановленні ділових, так і особистісних контактів суб'єктів.

Розглянемо види, типи та форми професійного спілкування (рис. 1).



Рис. 1. Види, типи і форми професійного спілкування

Джерело: розроблено автором з використанням [7, с. 61]

Отже, вербальне спілкування передбачає обмін висловлюваннями щодо предмета за допомогою мови. Невербальне спілкування передбачає обмін інформацією з використанням немовної комунікації (жестів, міміки, постави, виразу обличчя тощо). Безпосереднє вербальне спілкування здійснюється шляхом прямого контакту, переважно візуального, із поєднанням із елементами невербального спілкування (жестами, мімікою, поставою тощо).

У залежності від встановлення зворотного зв'язку між відправником і реципієнтом розрізняють монологічне та діалогічне професійне спілкування. Так при наданні усних вказівок, розпоряджень, промові перед підлеглими менеджер використовує монологічну форму безпосереднього вербального професійного спілкування, а при проведенні нарад, засідань, різних видів спільної з підлеглими роботи (мозковий штурм, обговорення проектів, аналіз проведеної роботи тощо) встановлюється діалогічний безпосередній вербальний зв'язок. До різновиду вербального спілкування можна віднести також встановлення візуального та звукового електронного зв'язку через, наприклад, Skype та Viber. При цьому ефективність спілкування може знижуватись через наявність технічних проблем (безперебійної трансляції), відсутність можливості тактильного зв'язку, порушення таємниці спілкування та втрату відчуття спільного простору у партнерів.

Опосередковане вербальне професійне спілкування позбавлене прямого контакту відправника і реципієнта, не забарвлюється емоційно через відсутність різних інтонацій та невербальних форм комунікацій. Інформація передається у письмовому вигляді, що створює певні переваги: фіксованість змісту послання, зазначення вихідних даних про час відправлення, час отримання, адреси, підписи відповідальних осіб, печатки організацій тощо. О. Г. Берестенко зазначає, що таке спілкування має ряд недоліків: обмеженість інформації, затримання в часі і з отриманням зворотного зв'язку, ймовірність виникнення помилок при розшифруванні повідомлення [7, с. 62]. На нашу думку, про зазначені недоліки можна говорити лише щодо

письмової інформації, переданої традиційним поштовим зв'язком. Нині великого розповсюдження набуло донесення інформації факсом, електронною поштою, за допомогою мобільних додатків Skype, Viber, Telegram, WhatsApp та спеціальних комп'ютерних систем електронного документообігу, що уможливило в рази збільшити ефективність тайм-менеджменту персоналу організацій.

Одним з критеріїв розвитку корпоративної культури є згуртованість команд на підприємстві. Останні формуються за допомогою спеціально організованого спілкування. За словами Ж. О. Ремпель, керівник має володіти певними комунікативними технологіями, що дасть змогу здійснювати регулятивну функцію в управлінському спілкуванні під час командоутворення; володіти спеціальними прийомами, що дають можливість здійснювати інтелектуальний, емоційний та вольовий вплив на підлеглих; орієнтуватися в ситуації спілкування задля ефективного використання комунікативних технологій; мати розвинутий соціальний інтелект, що дає змогу висловлюватись своєчасно та доречно; усвідомлювати комунікативну ситуацію та своє місце в ній [8, с. 78]. Відзначимо, що як утворення команди може здійснюватися в робочий та позаробочий час, так і корпоративна культура формується під час ділового та неформального спілкування між колегами та партнерами. Завдання менеджера – створити умови для продуктивної та приємної комунікації, донести цінності організації до підлеглих, власним прикладом сформувати позитивний імідж персоналу та підприємства в цілому.

Наразі особливе місце в інформаційному середовищі посідає ділове спілкування шляхом створення різноманітних груп у Viber, Telegram, WhatsApp, Messenger та інших соціальних мережах. Для формування корпоративної культури підприємства така активність у інтернет-просторі є надзвичайно дієвою. Вона дозволяє працівникам та іншим стейкхолдерам швидко обмінюватися інформацією, бути в курсі подій онлайн, при цьому позиціонуючи себе та своє підприємство як сучасне, прогресивне з точки

зору запровадження інформаційних технологій, соціально-відповідальне. Окрім суто професійного спілкування, комунікації через Інтернет дозволяють згуртувати трудовий колектив, об'єднуючи працівників у позаробочий час, пропагуючи корпоративні цінності, створюючи відчуття причетності кожного до однієї спільної справи.

Значну роль у зазначеному процесі слід приділити функціонуванню сайту підприємства або сторінки у соціальній мережі. У такому форматі можна виокремити монологічне спілкування від імені керівництва організації, що здійснюється шляхом презентації певної інформації на сайті (інтернет-сторінці), яка повинна відповідати вимогам і цілям корпоративної культури. При встановленні контактів через соціальні мережі або в чаті на сайті підприємства здійснюється діалогічне опосередковане вербальне спілкування. Віртуальне спілкування передбачає посилення передачі емоційного стану співрозмовника невербальними способами (жестами, мімікою, характеристикою почуттів) через візуальне зображення – смайли. Щоправда, об'єктивність сприйняття співрозмовника у такому випадку може бути піддана сумніву.

І. С. Семененко серед чинників розвитку корпоративної культури визначає об'єктивні (умови і засоби праці, документообіг, фінансово-економічні умови) та суб'єктивні (цінності організації, управлінські технології тощо) [9, с. 126]. Отже, культура документообігу є нарівні з культурою спілкування елементом корпоративної культури підприємства, що передбачає зрозумілість, чіткість регламентації ділових процесів, розмежування повноважень і відповідальності між працівниками, дотримання етикету письмового мовлення тощо.

З огляду на тотальну комп'ютеризацію суспільства на окрему увагу заслуговує електронний документообіг, який має свої переваги та недоліки (табл. 2).

Переваги та недоліки електронного документообігу

Переваги	– економія коштів, призначених для купівлі копіювально-розмножувальної техніки й витратних матеріалів до неї, її ремонту, оплати служб поштової та кур'єрської доставок; – економія робочого часу працівників; – створення єдиного інформаційного простору в масштабах підприємства й реалізація всіх процесів саме в системі; – прискорення та прозорість проходження документів і надання послуг; – оптимізація процесів, пов'язаних із документообігом, поліпшення контролю над усіма інформаційними потоками і процесам на підприємстві; – розмежування повноважень доступу до документів і дій над ними; – можливість спільної роботи в межах єдиної інфраструктури; – підвищення швидкості пошуку документів; – запобігання втраті важливої інформації через недбалість персоналу; – підвищення рівня інформаційної безпеки за рахунок механізмів електронного цифрового підпису; – упорядкування документообігу на підприємстві; – забезпечення всіх документаційних процесів з одночасним застосуванням електронних і паперових версій документів; – створення структурованого реєстру документів відповідно до номенклатури справ підприємства; – централізоване, структуроване і систематизоване зберігання документів в електронному архіві.
Недоліки	– високі стартові витрати на придбання систем електронного документообігу, їх упровадження, модернізацію, подальше обслуговування; – можливість втрати інформації чи її витоку; – великі часові витрати на перехід від паперового до електронного документообігу, що зумовлено запровадженням нових стандартів у роботі з документами; – необхідність навчання і перепідготовки працівників для роботи з відповідним програмним й апаратним забезпеченням; – потреба у подоланні опору нововведенням працівників.

Джерело: узагальнено автором з використанням [10, с. 28-30]

Отже, основним завданням електронного документообігу є підвищення ефективності та якості роботи підприємства за рахунок упровадження системи прозорості руху документів і контролю за їх виконанням. Зважаючи на ключові аспекти нашого дослідження, система електронного діловодства та документообігу сприяє розвитку корпоративної культури підприємства, полегшуючи, структуруючи та роблячи цікавішою і сучаснішою роботу його працівників. Електронний документообіг також слугує каталізатором переходу ділового спілкування всередині підприємства і з зовнішнім середовищем на новий, більш відкритий, технологічно прогресивний рівень.

Висновки з проведеного дослідження. Доведено, що спілкування та документообіг є складовими елементами формування корпоративної культури підприємства. Виокремлено та охарактеризовано вербальне та невербальне професійне спілкування. Наголошено на поширенні у практиці функціонування підприємств опосередкованих вербальних форм професійного спілкування за допомогою технічних засобів.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Захарчин Г. М. Корпоративна культура : [навч. посіб.] / [Захарчин Г. М., Любомудрова Н. П., Винничук Р. О., Смолінська Н. В.] ; за заг. ред. Г. М. Захарчина. – Львів : «Новий Світ-2000», 2011. – 342 с.
2. Суховершина Ю. В. Тренинг делового (профессионального) общения [Текст] / Ю. В. Суховершина, Е. П. Тихомирова, Ю. Е. Скромная – М. : Академический Проект; Трикста, 2006. – 128 с.
3. Радомський І. П. Формування культури професійного спілкування у майбутніх офіцерів МВС України в процесі навчання [Текст]: автореф. дис... канд. пед. наук: 13.00.04 / Радомський Ігор Петрович; Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. – Вінниця, 2007. – 22 с.
4. Гоголь І. О. До змісту поняття «культура професійного спілкування» маркетолога [Електронний ресурс] / І. О. Гоголь // Проблеми інженерно-педагогічної освіти. – 2017. – № 56-57. – С. 91-96. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo_2017_56-57_13
5. Хміль Ф. І. Ділове спілкування : підручник / Федір Іванович Хміль. – К. : «Академвидав», 2004. – 280 с.
6. Зотова-Садило О. Ю. Професійне ділове спілкування: становлення і розвиток поняття [Електронний ресурс] / О. Ю. Зотова-Садило // Педагогіка вищої школи та середньої школи. – 2013. – Вип. 37. – С. 436-441. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/PVSSh_2013_37_97
7. Берестенко О. Г. Культура професійного спілкування як результат

вдосконалення індивідуальних творчих здібностей особистості [Електронний ресурс] / О. Г. Берестенко // Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. – 2013. – № 3. – С. 57-64. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_3_10

8. Ремпель Ж. Р. Соціально-психологічні особливості управлінського спілкування керівника недержавної організації у процесі командоутворення [Електронний ресурс] / Ж. Р. Ремпель // Актуальні проблеми психології. – 2015. – Т. 1, Вип. 42. – С. 73-79. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu_2015_1_42_14

9. Семененко І. С. Основи розвитку корпоративної культури в публічному управлінні [Електронний ресурс] / І. С. Семененко // Теорія та практика державного управління. – 2015. – Вип. 2 (49). – С. 122-128. – Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2015_2_21

10. Кручиніна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу [Електронний ресурс] / Т. Кручиніна // Секретар-референт. – 2014. – № 10 (141). – С. 26-31. – Режим доступу : <https://tsdea.archives.gov.ua/wp-content/uploads/media/20102014.pdf>

REFERENCES:

1. Zakharchyn H. M., Liubomudrova N. P. & Vynnychuk R. O., Smolinska N. V. (2011) Korporatyvna kultura [Corporate culture]. Zakharchyn H. M. (Ed.). Lviv: «Novyi Svit-2000», p. 342 [in Ukrainian].

2. Sukhovshyna Yu. V., Tykhomyrova E. P. & Skromnaia Yu. E. (2006) Trenynh delovoho (professyonalnoho) obshchennia [Training of business (professional) communication]. Moskva: Akademicheskyyi Proekt; Tryksta, p. 128 [in Russian].

3. Radomskyyi I. P. (2007). Formuvannia kultury profesiinoho spilkuvannia u maibutnikh ofitseriv MVS Ukrainy v protsesi navchannia [Formation of a culture of professional communication with future officers of the Ministry of Internal Affairs of Ukraine in the process of training]. Abstract of dissertation of candidate

of pedagogical Sciences. Vinnytsia, p. 22 [in Ukrainian].

4. Hohol I. O. (2017) Do zmistu poniattia «kultura profesiinoho spilkuвання» marketoloha [The content of the conception «the culture of professional communication» of the marketers]. Problemy inzhenerno-pedahohichnoi osvity – Problems of engineering and pedagogical education, No 56-57, pp. 91-96 Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo_2017_56-57_13 [in Ukrainian].

5. Khmil F. I. (2004) Dilove spilkuвання [Business communication]. Kyiv : «Akademvydav», p. 280 [in Ukrainian].

6. Zotova-Sadylo O. Yu. (2013) Profesiine dilove spilkuвання: stanovlennia i rozvytok poniattia [Professional business communication: the formation and development of the concept]. Pedahohika vyshchoi shkoly ta serednoi shkoly – Pedagogy of high school and high school, issue 37, pp. 436-441 Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/PVSSh_2013_37_97 [in Ukrainian].

7. Berestenko O. H. (2013) Kultura profesiinoho spilkuвання yak rezultat vdoskonalennia indyvidualnykh tvorchykh zdibnostei osobystosti [The culture of professional communication as a result of improving the individual creative abilities of the individual]. Visnyk Luhanskoho natsionalnoho universytetu imeni Tarasa Shekchenka. Pedahohichni nauky – Herald of Taras Shevchenko National University of Lugansk. Pedagogical sciences, No 3, pp. 57-64 Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_3_10 [in Ukrainian].

8. Rempel Zh. R. (2015) Sotsialno-psykholohichni osoblyvosti upravlinskoho spilkuвання kerivnyka nederzhavnoi orhanizatsii u protsesi komandoutvorennia [Social and psychological aspects of managerial communication NGO leader in team building]. Aktualni problemy psykholohii – Actual problems of psychology, Vol. 1, issue 42, pp. 73-79 Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu_2015_1_42_14 [in Ukrainian].

9. Semenenko I. S. (2015) Osnovy rozvytku korporatyvnoi kultury v publichnomu upravlinni [Fundamentals of the corporate culture in public administration]. Teoriia ta praktyka derzhavnoho upravlinnia – Theory and

practice of public administration, issue 2 (49), pp. 122-128 Retrieved from http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2015_2_21 [in Ukrainian].

10. Kruchinina T. (2014) Perevahy y nedoliky elektronnoho dokumentoobihu [Advantages and disadvantages of electronic document circulation]. Sekretar-referent – Secretary-Referrer, No 10 (141), pp. 26-31 Retrieved from <https://tsdea.archives.gov.ua/wp-content/uploads/media/20102014.pdf> [in Ukrainian].

Ostashova V. O.

Candidate of Legal Sciences, Associate Professor

Department of Entrepreneurship and Law

Poltava State Agrarian Academy

Shulha Yu. V.

student

Poltava State Agrarian Academy

Rubel A. V.

student

Poltava State Agrarian Academy

CORPORATE CULTURE OF COMMUNICATION AND DOCUMENT FLOW OF ENTERPRISE

First of all, any company is people, which work in it. It is thanks to them as the carriers of culture, because of their behavior, the manner of communication, the relationship between themselves and the external environment, the ability to document are formed enterprise's corporate culture. With the entry into the information society, the format of the culture of communication and culture of document flow of organizations was changing.

The definition of "professional communication" was analyzed. The types and forms of professional communication were highlighted.

Depending on the establishment of feedback between the sender and the recipient, distinguish monologic and dialogic professional communication. Thus, when oral instructions, orders, a speech to subordinates were giving, the manager used the monologue form of direct verbal professional communication, and during the meetings a dialogical direct verbal connection was established. A variety of verbal communication can include the installation of visual and audio electronic communication through Skype and Viber.

Indirect verbal professional communication devoid of direct contact between the sender and the recipient is not emotionally depicted because of the absence of different intonations and non-verbal communication forms. Information is transmitted in writing, which creates certain benefits: fixed content of the message, indication of the initial data on the time of departure, the time of receipt, addresses, signatures of responsible persons, seals of organizations, etc. The information dissemination by fax, e-mail, Skype, Viber, Telegram, WhatsApp and special computer systems of electronic document management has now become widespread, which has made it possible to increase the efficiency of time management of organizations.

A special place in the information environment is business communication through the creation of various groups Viber, Telegram, WhatsApp, Messenger and other social networks. For the formation of enterprise's corporate culture, such activity in the Internet space is extremely effective. It allows employees and other stakeholders to quickly exchange information, keep abreast of events online, while positioning themselves and their company as a modern, progressive in terms of information technology implementation, socially responsible. In addition, to purely professional communication, communication through the Internet allows the labor collective to unite, uniting employees during off-working time, promoting corporate values, creating a sense of belonging to each other in one common cause.

The advantages and disadvantages of electronic document circulation were analyzed. It has been determined that the system of electronic record keeping and document circulation contributes to the development of corporate culture of the

enterprise by facilitating, structuring and making more interesting and more modern work of its employees. Electronic document circulation also serves as a catalyst for the transition of business communication, within the enterprise and with the environment to a new, more open, technologically advanced level.