

КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА СПІЛКУВАННЯ  
ТА ДОКУМЕНТООБИГУ НА ПІДПРИЄМСТВІTHE 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 тех-*

*нических средств. Проанализированы преимущества и недостатки электронного документооборота. Раскрыта взаимозумовленность культуры общения и документооборота с формированием корпоративной культуры предприятия.*

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

*The article deals with communication and document flow as components of the formation of the enterprise's corporate culture. The types and forms of professional communication are characterized. The spread of mediated verbal forms of professional communication with the help of technical means in the practice of the operation of enterprises is emphasized. The advantages and disadvantages of electronic document circulation are analysed. The interdependence of the culture of communication and document circulation with the formation of a corporate culture of the enterprise is revealed.*

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

УДК 658:334.78:316.45:651

**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

**Постановка проблеми.** Будь-яке підприємство – це передусім люди, які на ньому працюють. Саме завдяки їм як носіям культури через їхні поведінку, манеру спілкування, взаємовідносини між собою та зовнішнім середовищем, умінню 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. Семікіна, В. Співак, О. Тихомирова, Д. Ульріх, Е. Шейн та ін. Проблема спілкування присвячено дослідження Г.М. Андрєєвої, О.Г. Берестенко, О.О. Бодальова, О.О. Леонтєва, Б.Ф. Ломова, І.П. Радомського. Разом із тим ролі культури спілкування та документообігу під час формування корпоративної культури підприємства, на нашу думку, не було приділено достатньої уваги науковців.

**Постановка завдання.** Метою дослідження є аналіз ролі культури спілкування та документообігу під час формування корпоративної культури підприємства.

**Виклад основного матеріалу дослідження.** Формування корпоративної культури підприєм-

ства 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 під час розгляду 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 у 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 відбуваються 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 інтер-

еси та компетентність» [3, с. 9]. У табл. 1 подано визначення професійного спілкування.

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 під час як установлення ділових, так і особистісних контактів суб'єктів.

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

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

Залежно від установлення зворотного зв'язку між відправником і реципієнтом розрізняють монологічне та діалогічне професійне спілку-

вання. Так, під час надання усних указівок, розпоряджень, промови перед підлеглими менеджер використовує монологічну форму безпосереднього вербального професійного спілкування, а під час проведення 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 установлення візуального та звукового електронного зв'язку через, наприклад, Skype та Viber. При цьому ефективність спілкування може знижуватися 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 вихід-

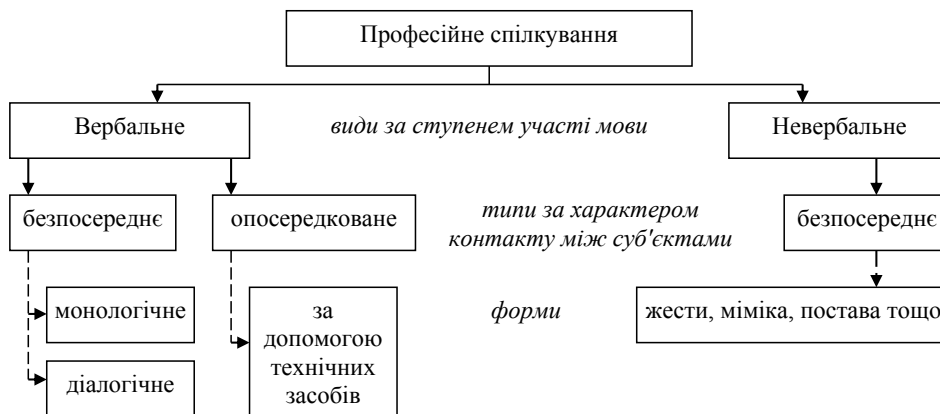


Рис. 1. Види, типи і форми професійного спілкування

Джерело: розроблено авторами за [7, с. 61]

Таблиця 1

Визначення поняття «професійне спілкування»

Автори	Визначення
Ю.В. Суховершина, О.П. Тихомирова, Ю.Є. Скромна [2, с. 5]	Вид міжособистісного спілкування, спрямований на досягнення предметної домовленості
І.О. Гоголь [4, с. 95]	Особистісне інтегральне утворення, яке забезпечує встановлення й розвиток контактів між людьми та досягнення оптимальної взаємодії його учасників, що зумовлене потребами професійної діяльності
І.П. Радомський [3, с. 8]	Комунікативний вид людської діяльності, котрий включений у трудову діяльність і є її необхідною умовою
Ф.І. Хміль [5, с. 13]	Обмін інформацією, завдяки якому керівник одержує необхідні для прийняття ефективних рішень відомості й доводить свої рішення до підлеглих теж у формі інформації
О.Ю. Зотова-Садило [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

них даних про час відправлення, час отримання, адреси, підписи відповідальних осіб, печатки організацій тощо. О.Г. Берестенко зазначає, що таке спілкування має низку недоліків: обмеженість інформації, затримання в часі і з отриманням зворотного зв'язку, ймовірність виникнення помилок у процесі розшифрування 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 разі збільшити ефективність тайм-менеджменту персоналу організацій.

Одним із 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 висловлюватися 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 у цілому.

Нині 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 в Інтернет-просторі є надзвичайно дієвою. Вона дає змогу працівникам та іншим стейкхолдерам швидко обмінюватися інформацією, бути в курсі подій онлайн, при цьому позиціонуючи себе та своє підприємство як сучасне, прогресивне з погляду запровадження інформаційних технологій, соціально відповідальне. Крім суто професійного спілкування, комунікації через Інтернет дають змогу згуртувати трудовий колектив, об'єднуючи працівників у позаробочий час, пропагуючи корпоративні цінності,

створюючи відчуття причетності кожного до однієї спільної справи.

Значну роль у цьому 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. Під час установаження 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 разі 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 разом із культурою спілкування є 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).

Отже, основним завданням електронного документообігу є підвищення ефективності та якості роботи підприємства за рахунок упровадження системи прозорості руху документів і контролю над 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.

**Переваги та недоліки електронного документообігу**

Переваги	<ul style="list-style-type: none"> <li>– економія коштів, призначених для купівлі копіювально-розмножувальної техніки й витратних матеріалів до неї, її ремонту, оплати служб поштової та кур'єрської доставки;</li> <li>– економія робочого часу працівників;</li> <li>– створення єдиного інформаційного простору в масштабах підприємства й реалізація всіх процесів саме в системі;</li> <li>– прискорення та прозорість проходження документів і надання послуг;</li> <li>– оптимізація процесів, пов'язаних із документообігом, поліпшення контролю над усіма інформаційними потоками і процесам на підприємстві;</li> <li>– розмежування повноважень доступу до документів і дій над ними;</li> <li>– можливість спільної роботи в межах єдиної інфраструктури;</li> <li>– підвищення швидкості пошуку документів;</li> <li>– запобігання втраті важливої інформації через недбалість персоналу;</li> <li>– підвищення рівня інформаційної безпеки за рахунок механізмів електронного цифрового підпису;</li> <li>– упорядкування документообігу на підприємстві;</li> <li>– забезпечення всіх документальних процесів з одночасним застосуванням електронних і паперових версій документів;</li> <li>– створення структурованого реєстру документів відповідно до номенклатури справ підприємства;</li> <li>– централізоване, структуроване і систематизоване зберігання документів в електронному архіві</li> </ul>
Недоліки	<ul style="list-style-type: none"> <li>– високі стартові витрати на придбання систем електронного документообігу, їх упровадження, модернізацію, подальше обслуговування;</li> <li>– можливість втрати інформації чи її витоку;</li> <li>– великі часові витрати на перехід від паперового до електронного документообігу, що зумовлено запровадженням нових стандартів у роботі з документами;</li> <li>– необхідність навчання і перепідготовки працівників для роботи з відповідним програмним й апаратним забезпеченням;</li> <li>– потреба у подоланні опору нововведенням працівників</li> </ul>

Джерело: узагальнено авторами за [10, с. 28–30]

**БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:**

1. Корпоративна культура: навч. посіб. / Г.М. Захарчин, Н.П. Любомудрова, Р.О. Винничук, Н.В. Смолінська; за заг. ред. Г.М. Захарчина. Львів: Новий Світ-2000, 2011. 342 с.
2. Тренінг делового (професійного) об'єднання / 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: автореф. дис. ... канд. пед. наук: 13.00.04; Вінницький державний педагогічний університет імені Михайла Коцюбинського. Вінниця, 2007. 22 с.
4. Гоголь І.О. До змісту поняття «культура професійного спілкування» маркетолога. Проблеми інженерно-педагогічної освіти. 2017. № 56–57. С. 91–96. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo\\_2017\\_56-57\\_13](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo_2017_56-57_13).
5. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: підручник. К.: Академвидав, 2004. 280 с.
6. Зотова-Садило О.Ю. Професійне ділове спілкування: становлення і розвиток поняття. Педагогіка вищої школи та середньої школи. 2013. Вип. 37. С. 436–441. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/PVSSh\\_2013\\_37\\_97](http://nbuv.gov.ua/UJRN/PVSSh_2013_37_97).
7. Берестенко О.Г. Культура професійного спілкування як результат вдосконалення індивідуальних творчих здібностей особистості. Вісник Луганського національного університету імені Тараса Шевченка. Педагогічні науки. 2013. № 3. С. 57–64. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup\\_2013\\_3\\_10](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_3_10).
8. Ремпель Ж.Р. Соціально-психологічні особливості управлінського спілкування керівника недержавної організації у процесі командоутворення. Актуальні проблеми психології. 2015. Т. 1.

Вип. 42. С. 73–79. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu\\_h\\_2015\\_1\\_42\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsu_h_2015_1_42_14).

9. Семененко І.С. Основи розвитку корпоративної культури в публічному управлінні. Теорія та практика державного управління. 2015. Вип. 2(49). С. 122–128. URL: [http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu\\_2015\\_2\\_21](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Tpdu_2015_2_21).

10. Кручиніна Т. Переваги й недоліки електронного документообігу. Секретар-референт. 2014. № 10(141). С. 26–31. URL: <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. Sukhovershyna Yu. V., Tykhomirova 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 spilkuvannia" 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](http://nbuv.gov.ua/UJRN/Pipo_2017_56-57_13) [in Ukrainian].

5. Khmil F. I. (2004) Dilove spilkuvannia [Business communication]. Kyiv : "Akademydav", p. 280 [in Ukrainian].

6. Zotova-Sadylo O. Yu. (2013) Profesiine dilove spilkuvannia: stanovlennia i rozvytok poniattia [Professional business communication: the formation and development of the concept]. Pedagogika 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](http://nbuv.gov.ua/UJRN/PVSSh_2013_37_97) [in Ukrainian].

7. Berestenko O. H. (2013) Kultura profesiinoho spilkuvannia 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 natsionalnogo universytetu imeni Tarasa Shekchenka. Pedagogichni 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](http://nbuv.gov.ua/UJRN/vlup_2013_3_10) [in Ukrainian].

8. Rempel Zh. R. (2015) Sotsialno-psykholohichni osoblyvosti upravlinskoho spilkuvannia 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/appsuh\\_2015\\_1\\_42\\_14](http://nbuv.gov.ua/UJRN/appsuh_2015_1_42_14) [in Ukrainian].

9. Semenenko I. S. (2015) Osnovy rozvytku korporatyvnoi kultury v publicnomu 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](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  
Senior Lecturer at 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

## THE 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 behaviour, 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 analysed. The types and forms of professional communication were highlighted.

Depending on the establishment of feedback between the sender and the recipient, monologic and dialogic professional communication are distinguished. Thus, when oral instructions, orders, a speech to subordinates are giving, the manager uses the monologue form of direct verbal professional communication, and during the meetings, a dialogical direct verbal connection is 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: the fixed content of the message, an 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 the enterprise's corporate culture, such an 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 respon-

sible. In addition, to purely professional communication, communication through the Internet allows the labour collective to unite, uniting employees during the 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 analysed. It has been determined that the system of electronic record keeping and document circulation contributes to the development of a 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.