

РОЛЬ КОМУНІКАЦІЙ В СИСТЕМІ УПРАВЛІННЯ СУЧАСНИМ ОФІСОМ

THE ROLE OF COMMUNICATIONS IN THE MODERN OFFICE MANAGEMENT SYSTEM

В статті зібрано, обґрунтовано й проаналізовано особливості та роль комунікацій, комунікаційної культури та комунікаційного процесу в управлінні сучасним офісом. Визначено залежність позитивного клімату в організації та високої віддачі працівників від культури спілкування та комунікацій. Теоретично доведено необхідність впровадження сучасних технологій в систему комунікацій для ефективного управління сучасним офісом. Визначено що комунікації в управлінні підприємством з'єднують функції управління та мають прямий вплив на результати їх виконання. Доведено, що в умовах міграції персоналу, не можливо обійтися без швидкого впровадження саме сучасних технологій та використовувати всі надбання ІТ – технологій для збереження наявного офісного персоналу й удосконалення процесів комунікацій.

Ключові слова: комунікація, комунікаційний процес, спілкування, офіс, комунікаційна культура, бізнес – комунікації.

The article collects, substantiates and analyzes the features and role of communications, communication culture and communication process in the management of a modern office. It was determined that the main element of interaction of all links of social interaction in a modern office is information and communication. The dependence of the positive climate in the organization and the high return of employees on the culture of communication and communication was determined. It is noted that the role of communication culture in the organization of modern management has an impact on some key indicators of business efficiency and has a great competitive advantage and is more effective in creating stability and continuity of business. The need to introduce modern technologies into the communications system for effective management of a modern office has been theoretically proven. It was determined that communications in enterprise management connect management functions and have a direct impact on the results of their implementation. It has been proven that in the conditions of personnel migration, it is impossible to do without the rapid introduction of modern technologies and to use all the assets of IT technologies to preserve the existing office staff and improve communication processes. The necessity of introducing new modern types of communications, based on the realization that the future of the modern office will be built on remote teams and the development of mobile business communications, with the aim of attracting young personnel from different countries of the world, is substantiated. It is this model of personnel selection, without reference to the country where the office is located, that will lead to increased competition among personnel. The development and implementation of technologies is noted as one of the effective elements of improving the working conditions of the staff. The necessity of automating business processes as the main aspect of establishing communications inherent in the modern world has been proven. It has been theoretically proven that communications in enterprise management connect management functions and have a direct impact on the results of their implementation.

Key words: communication, communication process, communication, office, communication culture, business communication.

УДК 330.658.3

DOI: <https://doi.org/10.32782/infrastructure71-31>

Омельчак Г.В.

старший викладач кафедри менеджменту та туризму, Комунальний заклад вищої освіти «Хортицька національна навчально-реабілітаційна академія» Запорізької обласної ради

Omelchak Hanna

Municipal Institution of Higher Education «Khortytsia National Educational and Rehabilitational Academy» of Zaporizhzhia Regional Council

Постановка проблеми. За останні десятиріччя ставлення до комунікацій зазнало глобальних змін. Еволюція поняття комунікація пройшло шлях від «інформування» до процесу управління більшістю функцій менеджменту. Без комунікацій не можливе ефективне управління сучасним офісом. Саме комунікація поєднує в собі взаємодію між об'єктами комунікаційного процесу. Як будь який процес – комунікації потребують постійного розвитку та удосконалення. В сучасних умовах, коли комунікації стають рушійною силою ефективного управління підприємством, необхідно використовувати комунікації як інструмент, який забезпечує функціонування підприємства.

В умовах війни, коли всі системи підприємства працюють в посиленому режимі, через недосконалу систему комунікацій знижується ефективність та результативність управління підприємством. В умовах, коли більшість офісного персоналу перебувають за кордоном – керівникам підприємств необхідно налагодити ефективну систему комунікацій, використовуючи сучасні засоби та інструменти. Без налагодження цієї

системи – розвиток підприємства, набуття ним конкурентних переваг та конкурентоспроможність знижується. Від своєчасного вирішення питання ефективної комунікації залежить подальший розвиток та функціонування підприємства.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Останнім часом проблемі ефективних комунікацій стала предметом вивчення багатьох українських та іноземних науковців. Серед українських науковців особливу увагу ефективності та проблематиці комунікаційних зв'язків приділяли увагу: О. Делія [2], Лизанець А. [3], Феєр О. [3], Бондарева М. [3], Г. Осовська, М. Туріянська [6], та ін. Суттєвий вклад в розвиток сучасної теорії та практики менеджменту комунікацій та управління комунікаційними процесами внесли, зокрема, Т. Бурмака [1], О. Лозовський, О. Поцулко [5], та ін. Разом з тим, питання щодо формування ефективної системи побудови комунікацій в сучасних умовах залишаються не вирішеними через постійний розвиток сучасних технологій та впровадження багатьох елементів автоматизації в систему комунікацій. Питання щодо побудови комунікацій з урахуванням

ІТ – технологій та діджиталізації потребують подальшого вивчення та впровадження.

Постановка завдання. Основною метою дослідження є аргументація особливого значення комунікаційного процесу в організації функціонування підприємства в умовах, коли великий відсоток офісного персоналу переїхав за кордон через військову агресію росії проти України. Обґрунтування доцільності налагодження ефективних комунікаційних процесів за допомогою сучасних технологій що на сьогодні є винятковим завданням сучасного керівного офісу.

Виклад основного матеріалу дослідження. Сучасне суспільство не може існувати без розвинених комунікацій, культури спілкування та комунікаційної інфраструктури. За сучасних умов функціонування одну з передових ролей для ефективного управління відіграє інформація та комунікація. Саме вони виступають головним елементом взаємодії всіх ланок соціальної взаємодії в сучасному офісі.

Комунікації між персоналом на робочих місцях значною мірою впливають на досвід співробітників, мотивацію, залученість і загальний успіх бізнесу. Внаслідок недосконалого процесу комунікацій значно знижується ефективність управління офісом, що може привести до негативних наслідків.

Комунікативні процеси в сучасних умовах виконують роль зв'язуючої ланки між суб'єктами та об'єктами управління персоналом при вирішенні будь-яких організаційних чи кадрових проблем, що актуалізує потребу пошуку напрямків їх удосконалення з врахуванням сучасних тенденцій розвитку інформаційних технологій та засобів комунікацій [3, с. 128].

В процесі комунікації суб'єкти, при передачі інформації та обміну нею, сигналізують про своє існування різними контрагентами і встановлюють з ними необхідні зв'язки. На базі подібного трактування комунікації виникло визначення «комунікативний», що співвідноситься з комунікацією в значенні «спілкування, контакт», тобто пов'язане з суттю повідомлення. Але існує також поняття «комунікаційний», де комунікація це засіб повідомлення, шлях, канали зв'язку. Воно використовується при описі інформаційно-комунікаційних технологій, що характеризують загальний процес інформатизації і підкреслює в основному технічний, технологічний аспекти розвитку економіки знань [6, с. 195].

Слід зауважити, що умови роботи за остання роки змінилися: через пандемію COVID-19 з'явився новий та масовий вид праці – віддалена робота. З початком широкомасштабного вторгнення росії в Україну – віддалена робота працівників стала одним з основних видів офісних працівників. Розосередженість робочих місць, зміна

часових поясів, проблеми з інтернетом та енергією в Україні через активні спроби знищити енергетичну інфраструктуру України з боку росії – все це ускладнило роботу керівникам щодо створення ефективних комунікацій та культури спілкування. Організації з відкритою, чесною та прозорою культурою спілкування користуються перевагами ефективних та мотивованих працівників.

Складні умови, в яких опинився український бізнес привів до труднощів щодо управління бізнес-комунікаціями. Відсутність або мінімізація ефективного та безперервного зв'язку між керівником негативно вплинули на результати діяльності підприємств.

Ділові комунікації – це процес обміну інформацією між працівниками всередині та за межами офісу. Ефективне ділове спілкування – на нашу думку, це те, як співробітники та керівництво взаємодіють між собою для досягнення цілей організації для більшої відповідності основним цінностям підприємства. Головна мета ділового спілкування – покращити організаційну практику, усунути розбіжності, інформувати працівників і зменшити кількість помилок.

Ефективне ділове спілкування є необхідним для успіху та зростання кожної організації. На відміну від повсякденного спілкування, ділове спілкування завжди цілеспрямоване.

Комунікації в управлінні підприємством з'єднують функції управління та мають прямий вплив на результати їх виконання. Для досягнення результатів керівник за допомогою комунікацій інформує персонал про основні задачі – тактичні та стратегічні, здійснює моніторинг та оцінку ситуації, виявляє стан на якому знаходиться виконання задач, виявляє проблеми, має можливість редагувати та приймати управлінське рішення, контролює процеси діяльності персоналу.

Основними характеристиками якісної комунікації є залучення співробітників в процес комунікаційної взаємодії, їх готовність до співпраці та здатність працювати з великими інформаційними масивами; неформальний характер комунікацій в організації, наявність атмосфери довіри в організації; використання ефективних комунікаційних технологій; кількість комунікаційних каналів; сприятливий соціально-психологічний клімат та своєчасність розповсюдження інформації [2, с. 38].

Звичайно, будь які комунікації мають бути сформовані з врахуванням культури спілкування. Культура спілкування як комунікативне вміння розглядається як високо розвинуте вміння здійснювати комунікацію відповідно до норм, які історично склалися у даному мовному колективі з врахуванням психологічних механізмів впливу на адресата, а також використання лінгвістичних засобів реалізації спілкування з метою досягнення запланованого результату [4].

Культуру спілкування в контексті сучасного офісу можна визначити як спосіб взаємодії підприємства з персоналом, надання інформації, стимулювання розмови для отримання зворотнього зв'язку, заохочення до участі в спілкуванні з іншими співробітниками для налагодження міжвідділових зв'язків та ін. Крім того, культура спілкування визначає, як співробітники спілкуються один з одним, а також те, як менеджери спілкуються зі своїми командами.

Таким чином, комунікаційна культура формується спілкуванням, яке відбувається на всіх рівнях організації та в різних комунікаційних відділах, включаючи: корпоративні та ділові комунікації, внутрішні комунікації, зовнішні комунікації; лідерські комунікації, управлінські комунікації, кризові комунікації, інші. Комунікаційна культура формується спілкуванням, яке відбувається на всіх рівнях організації та в різних комунікаційних відділах.

Роль культури спілкування на робочому місці має значний вплив на деякі з основних ключових показників ефективності бізнесу та людей. Було доведено, що організації з позитивною культурою спілкування мають велику конкурентну перевагу та ефективніші у створенні стійкості та безперервності бізнесу.

Оскільки організації, орієнтовані на співробітників, добре знають про переваги культури відкритого спілкування, не дивно, що зараз багато організацій переглядають свої внутрішні комунікаційні стратегії та зусилля.

Роль культури спілкування при організації сучасного офісу має вплив на деякі ключові показники ефективності бізнесу. Організації з позитивною культурою спілкування мають велику конкурентну перевагу та ефективніші у створенні стійкості та безперервності бізнесу.

Зауважимо, що бізнес, орієнтований на персонал, усвідомлює переваги культури відкритого спілкування. З метою збереження позитивного клімату в організації та високої віддачі працівників – організації переглядають свої внутрішні комунікаційні стратегії та зусилля, з метою підвищення культури спілкування та комунікацій, як одного з головних елементів ланки управління.

Роль комунікацій в системі управління сучасним офісом полягає в інформаційному забезпеченні планування та реалізації системи менеджменту.

Для побудови ефективної комунікації слід використовувати усі канали й інформаційні ресурси. Служба персоналу разом з топ-менеджментом організації має дбати про своєчасне і регулярне інформування співробітників про новини компанії, її місію, стратегію, найближчі плани та перспективи розвитку. Комунікації всередині організації повинні обов'язково відповідати таким критеріям, як простота, ясність, точність, достовірність, що в цілому покликане сприяти їх ефективності та адекватному розумінню [2, с. 38].

На сьогодні, через специфічні умови функціонування підприємств, перед керівниками стоїть складна задача налагодити комунікаційний процес між всіма підрозділами підприємства, частина з яких знаходиться за кордоном. На допомогу налагодженню цих процесів прийшли сучасні технології. В сьогоденні вже зрозуміло що майбутнє за віддаленими командами.

Це означає, що потрібен новий тип комунікацій, лідерства та управлінського підходу. Координація між часовими поясами, інформаційні роз'єми та подолання мовних і культурних бар'єрів – це лише деякі виклики спілкування, з якими стикаються віддалені команди. Крім того, відстань часто заважає членам команди відчувати себе командою.

Кращі внутрішні бізнес-комунікації можуть мати значний позитивний вплив на те, як віддалені команди співпрацюють і відчують себе. Розвиток саме налагодження роботи віддалених команд знизить ризики плинності кадрів з одного боку, а з іншого – надасть можливість набирати персонал, не прив'язуючись до конкретного міста.

Краща комунікація також означає кращу задоволеність клієнтів. Якщо комунікація в організації погана, коли мова заходить про обслуговування клієнтів і задоволеність, трапляються дві речі. По-перше, працівники, які працюють із клієнтами, не матимуть необхідної інформації. По-друге, клієнти відчують низький моральний дух працівників і отримають негативний досвід. Справді, одне дослідження показало, що ставлення співробітників має значний вплив на задоволеність клієнтів, що потім призводить до збільшення доходу [7].

Слід зазначити, що комунікації впливають та створюють культуру підприємства. Правильна стратегія бізнес-комунікацій має вирішальне значення для створення кращої корпоративної культури та робочого середовища. Підприємства, які спілкуються прозоро та відкрито, мають набагато здоровішу робочу атмосферу, мотивацію та задоволення працівників.

З іншого боку, організації, які нехтують бізнес-комунікаціями як засобом покращення культури робочого місця, страждають від низької залученості, високої плинності кадрів і низького рівня задоволеності співробітників і клієнтів.

Діджиталізація, яка активно розвивається у сучасному світі ставить перед керівниками нові задачі: розвиток мобільних бізнес-комунікацій. Сучасне покоління є технічними та орієнтованими на мобільні пристрої. Тому, для залучення молодого персоналу ділового комунікаційного контенту сучасного офісу керівнику необхідно пристосувати свої комунікаційні зусилля до їхніх звичок і переваг щодо мобільних пристроїв.

Сучасним керівникам необхідно усвідомити, що надсилання звичайних електронних листів на все підприємство або використання застарілої

інтрамережі недостатньо, щоб привернути увагу співробітників.

Щоб досягти максимального ефекту комунікаційного процесу – керівникам необхідно впроваджувати мобільні додатки для спілкування співробітників, щоб покращити спілкування співробітників, забезпечити їм постійний доступ до важливої інформації та переконатися, що вся організація злагоджена. Такий елемент комунікаційного процесу дозволить «стерти» відстань між персоналом та «мінімізувати» різницю в часі.

Зростаючий перехід до віддаленої роботи також є однією з причин, чому роботодавці прагнуть запровадити комунікаційні рішення, які найкраще імітують соціальні та комунікаційні програми, якими працівники користуються у своєму приватному житті.

Варто звернути увагу на те що погані технології та/або комунікаційна інфраструктура для віддаленої роботи є найбільшою перешкодою для ефективно віддаленої роботи на підприємстві. Саме тому роль технологій у комунікаційному процесі на робочому місці неминуча. Це відіграє важливу роль у збереженні персоналу для підприємства та забезпечить можливість підприємствам обирати персонал без прив'язки до конкретного міста проживання або перебування.

Таким чином, завдяки розвитку та впровадженню технологій – бізнес-комунікації стають простими, швидкими та зручними.

З метою підвищення ефективності роботи підприємства та покращити умови праці персоналу на сьогодні впроваджують в діяльність системи, метою яких є автоматизація багатьох процесів. Наприклад CRM, BAS Комплексне управління підприємством, BAS Управління торгівлею, SAP ERP, ITC та багато інших. Успішна автоматизація бізнес-процесів дає можливість сучасним підприємствам бути більш конкурентоспроможними в умовах які склалися на ринку, підвищити прибутковість та спростити роботу персоналу на всіх рівнях.

У світі цифрової трансформації компанії повинні бути готові до впровадження нових технологій для покращення комунікаційних процесів в сучасному офісі. Оскільки спілкування та залучення співробітників, як основний елемент комунікацій стали надзвичайно важливими, з'явилися нові інструменти в цій галузі.

Сучасним співробітникам для ефективних комунікацій вже недостатньо E-mail, внутрішньої мережі та інших застарілих комунікаційних рішень. Сьогодні нові програмні рішення, які дозволяють компаніям покращувати як внутрішні, так і зовнішні бізнес-комунікації.

Висновки. Успішне функціонування підприємств в сучасних складних умовах, існування та розвиток підприємств в умовах еміграції персоналу за кордон, формування та розвиток корпоративної культури – не можливе без впровадження,

осучаснення та удосконалення комунікацій. Побудова ефективної системи комунікацій вимагає сучасних підходів та чіткого розуміння що саме за технологіями стоїть подальший розвиток та збереження наявного персоналу. Спланована та ефективно реалізована комунікаційна система виступає вагомим ресурсом сучасного офісного управління.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Бурмака Т. М., Великих К. О. Комунікативний менеджмент: конспект лекцій. Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2019. 69 с.
2. Делія О. Ефективна комунікація в управлінні персоналом *Соціально-економічні проблеми і держава*. 2012. № 1 (6). С. 36–40. URL: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12dovvup.pdf>. (дата звернення: 16.03.2023).
3. Лизанець А., Феєр О., Бондарева М. Внутрішні комунікації в системі управління персоналом організації *Економічний вісник НТУУ "Київський політехнічний інститут*. 2022. № 23 С. 127-132 URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/50708/1/EV-2022-23_p127-132.pdf (дата звернення: 17.03.2023).
4. Освіта.ua. URL: <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10903/> (дата звернення: 16.03.2023).
5. Поцулко О. А. Науково-методичні аспекти управління комунікаціями. *Дослідження проблем гуманітарних наук* : збірник наукових праць. 20–21 листопада 2019 р. Київ : КНУТД, 2019. С. 77–90. URL: <http://market-infr.od.ua/journals/bibl.pdf> (дата звернення: 15.03.2023).
6. Туріянська М. М. Комунікації в системі управління знаннями *Вісник економічної науки України*. 2011. №2. С. 194–196. URL: <http://dspace.nbuv.gov.ua/bitstream/handle/123456789/45735/38-Turiyanska.pdf?sequence=1> (дата звернення: 12.03.2023).
7. Поради для бізнесу. Ефективна комунікація – ключ до успіху вашого бізнесу. URL: <https://www.ranktracker.com/uk/blog/effective-communication-is-the-key-to-the-success-for-your-business/> (дата звернення: 17.03.2023).

REFERENCES:

1. Burmaka T. M., Velykykh K. O. (2019) *Komunikativnyi menedzhment* [Communicative management]: konspekt lekcij. Kharkiv. nac. un-t misjk. ghosp-va im. O. M. Beketova. Kharkiv: KhNUMGh im. O. M. Beketova. (in Ukrainian)
2. Deliya O. Efektyvna komunikatsiia v upravlinni personalom [Effective communication in personnel management]. *Sotsialno-ekonomichni problemy i derzhava*, vol. 1 (6). pp. 36–40. Available at: <http://sepd.tntu.edu.ua/images/stories/pdf/2012/12dovvup.pdf> (accessed: 16 March 2023).
3. Lyzanets A., Feyer O., Bondareva M. Vnutrishni komunikatsii v systemi upravlinnia personalom orhanizatsii [Internal communications in the personnel management system of the organization]. *Ekonomichnyi visnyk NTUU "Kyivskiy politekhnichnyi instytut – Eco-*

conomic bulletin of NTUU "Kyiv Polytechnic Institute, vol.23, pp. 127–132. Available at: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/50708/1/EV-2022-23_p127-132.pdf (accessed 17 March 2023).

4. Osvita.ua [Education.ua]. Available at: <https://osvita.ua/vnz/reports/culture/10903/> (accessed 16 March 2023).

5. Pocolko O. A. (2019) Naukovo-metodychni aspekty upravlinnja komunikacijamy [Scientific and methodological aspects of communications management]. *Doslidzhennja problem ghumanitarnykh nauk : zbirnyk naukovykh pracj*. Kyiv: KNUTD, pp. 77–90. Available at: <http://market-infr.od.ua/journals/bibl.pdf> (accessed march 15, 2023). (in Ukrainian)

6. Turiyanska M. M. (2011) Komunikatsiyi v systemi upravlinnya znannyamy [Communication in the system of knowledge management]. *Visnyk ekonomichnoyi nauky Ukrayiny – Bulletin of Economic Sciences of Ukraine*, vol. 2, pp. 194–196. Available at: <http://dspace.nbu.gov.ua/bitstream/handle/123456789/45735/38-Turiyanska.pdf?sequence=1> (accessed 12 March 2023).

7. Porady dlia biznesu. Efektyvna komunikatsiia – kliuch do uspiyku vashoho biznesu [Tips for business. Effective communication is the key to the success of your business]. Available at: <https://www.ranktracker.com/uk/blog/effective-communication-is-the-key-to-the-success-for-your-business> (accessed 17 March 2023).