

DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-56-92>

УДК 658.3:65.012

ВПЛИВ ВНУТРІШНІХ КОМУНКАЦІЙ НА ЕФЕКТИВНІСТЬ ДІЯЛЬНОСТІ ПІДПРИЄМСТВ

THE INFLUENCE OF INTERNAL COMMUNICATIONS ON THE EFFICIENCY OF ENTERPRISES

Назаренко Сергій Анатолійовичдоктор економічних наук, професор,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3367-5875>**Матюшенко Наталія Романівна**магістрант,
Черкаський національний університет імені Богдана Хмельницького
ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-4386-2272>**Nazarenko Serhii, Matiushenko Nataliia**

Bohdan Khmelnytsky National University of Cherkasy

У статті досліджено сутність категорії комунікацій на підприємствах, зокрема, саме внутрішньої, оскільки успіх діяльності організацій в значній мірі залежить від процесу комунікацій та взаємозв'язків всередині, що дозволяє формувати цю систему як єдине ціле. Для ефективного управління персоналом і відповідно для самого підприємства важливо, щоб процеси комунікації здійснювалися чітко, швидко, коректно, використовуючи мінімум часу. Взаємодія між співробітниками, керівництвом і всіма рівнями організації визначає не лише атмосферу в колективі, але й впливає на стратегічне спрямування та результативність компанії в цілому. У статті ми дослідимо загальне розуміння комунікації і комунікаційного процесу, різні аспекти внутрішніх комунікацій та елементів комунікації. Варто також зауважити про значний вплив внутрішніх комунікаційних процесів на ефективність діяльності підприємств, взаємозв'язку з корпоративною культурою, а також загальною атмосферою, що існує на підприємстві.

Ключові слова: комунікаційний процес, внутрішня комунікація, персонал, взаємодія, підприємство.

The article examines the essence of the category of communications at enterprises, in particular, the internal one, since the success of the activity of any business entity, any organization depends to a large extent on the process of internal communications and relationships, which allows forming this system as a single entity. For the sake of effective personnel management and, accordingly, for the enterprise itself, it is very important that communication processes are carried out clearly, quickly, correctly, while using a minimum of time. In today's business environment, where the speed of change and competitive pressure are an integral part of the daily activities of economic entities, effective internal communication becomes a key factor for achieving success and sustainability. Interaction between employees, management and all levels of the organization determines not only the atmosphere in the team, but also affects the strategic direction and performance of the company as a whole. Effective communication requires special knowledge, skills and abilities. In addition, it is necessary to have trust in each other and a certain degree of mutual understanding, to rely on each other, and to act as a team. In this article, we will explore the general understanding of communication and the communication process. It examines an important aspect of organizational management and studies how high-quality internal communication affects the performance of enterprises. Various aspects of internal communications and elements of communication will also be explored. It is also worth noting the significant influence of internal communication processes on the efficiency of enterprises. We will emphasize the strategic importance of effective communication in the organization, the relationship with the corporate culture, as well as the general atmosphere that exists in the enterprise. The implementation of a highly effective system of internal communications becomes not only a practical necessity for the management, but also an important factor in the satisfaction and motivation of the staff. A detailed study of this dynamic topic allows us to identify optimal approaches to building effective internal communication systems that contribute to the achievement of business goals and sustainable development of the enterprise.

Keywords: communication process, internal communication, personnel, interaction, enterprise.

Постановка проблеми. Актуальність теми дослідження зумовлена важливістю ефективного процесу комунікацій як основного способу обміну інформацією та основи для ухвалення управлінських рішень на сучасних підприємствах. Стаття досліджує важливий аспект функціонування організацій – внутрішні комунікації та їх вплив на ефективність діяльності різного роду підприємств та організацій. Проблема полягає в розкритті та аналізі того, як якість внутрішньої комунікації впливає на різні аспекти організаційного життя, включаючи атмосферу в колективі, мотивацію персоналу, стратегічне спрямування та фінансові показники.

Проблематика вивчення внутрішніх комунікацій також стає актуальною в умовах постійних змін у бізнес-середовищі та необхідності забезпечення ефективного взаємодії всередині організації.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Дослідження акцентують увагу на важливості внутрішніх комунікацій для побудови ефективної комунікаційної системи всередині підприємств. Зазначається, що якість комунікації впливає на робочий процес, підвищує залученість працівників та сприяє досягненню стратегічних цілей компанії, зокрема в працях Н. Легіньової, Ю. Бондара [2], В. Мазу, Д. Бугрова, Л. Пруса та багатьох інших.

Деякі останні публікації акцентують увагу на використанні сучасних технологій для поліпшення внутрішніх комунікацій, враховуючи вплив віртуального спілкування, соціальних мереж та інших інструментів здійснено в публікаціях таких науковців як В. Філіпова [3], Т. Гринько, І. Маковецької, Н. Германюк та інших.

Дані наукові та практичні дослідження мають на меті виявити всі теоретичні та практичні аспекти сутності внутрішніх комунікацій, їхню головну роль та вплив на ефективність сучасних суб'єктів господарювання.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Метою цього дослідження є виявлення сутності комунікаційного процесу в цілому, визначення аспектів внутрішньої комунікації, що відбувається на підприємствах, а також її вплив на загальну ефективність їхньої діяльності.

Виклад основного матеріалу дослідження. Задля успішної діяльності підприємства сучасні керівники мають більшість свого часу проводити, спілкуючись зі своїми працівниками. Необхідність комунікації з персоналом помітно всюди. Це певні

обговорення проблем, надання завдань, їх роз'яснення, передача інформації з відділу в відділ чи в інші структурні підрозділи. З точки зору менеджменту, ефективна комунікація є абсолютно необхідною, оскільки вона зазвичай пояснює різницю між успіхом і невдачею або прибутком і збитком. На кожному етапі своєї роботи співробітники спілкуються один з одним, передають між собою важливу інформацію та отримують вказівки від керівництва. Загалом, це і є комунікація – процес обміну інформацією.

Комунікації в контексті управлінської діяльності включають певну взаємодію між персоналом [1]. Це процес обміну інформацією та передачі даних між окремими людьми або їх групами. Комунікаційний процес на підприємстві являє собою процес, за допомогою якого керівники розвивають систему надання інформації більшій кількості людей всередині підприємства чи організації та окремим індивідуумам й інститутам за її межами.

Варто зазначити, що комунікація як організаційний процес має складну структуру. Ефективна передача інформації включає в себе декілька елементів, які забезпечують правильність, повноту та зрозумілість передачі (рис. 1).

Отже, виходячи з цього, можна розкрити детальнішу функцію кожного елемента.

1. Відправник (джерело інформації) – це початковий елемент передачі інформації. Відправник вирішує, що потрібно передати, і перетворює цю інформацію на певний вид даних або сигналів. Частіше за все ним виступає людина, яка є джерелом інформації, що передається.

2. Повідомлення (інформація). Це саме та інформація, яку відправник хоче передати. Це може бути текст, аудіо, відео, графіка або будь-який інший формат, який може бути сприйнятий іншими учасниками. У випадку зосередження на підприємствах це може бути різного роду документація, розпорядження тощо.

3. Кодування. Це окремий етап, що включає в себе перетворення повідомлення на конкретний формат або код, який може бути переданий. Наприклад, текст може бути закодований у вигляді бітів для передачі через мережу, зашифрована розсилка у мережах тощо.

4. Канал передачі (засіб передачі). Це середовище або маршрут, яким подається сигнал чи інформація від відправника до отримувача. Це може бути навіть повітря,

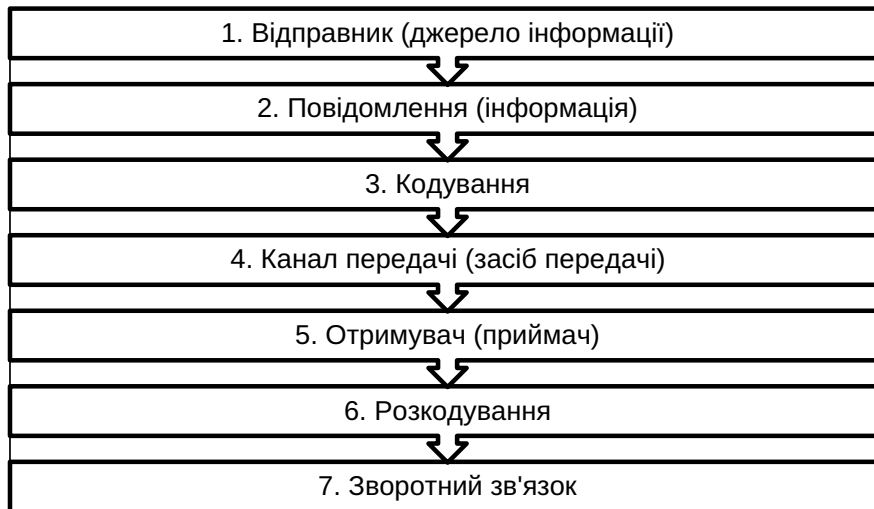


Рис. 1. Елементи передачі інформації

Джерело: сформовано автором на основі [1–2]

яке трясеться під час розмов, або телефонна лінія, електронна пошта, смс-повідомлення – загалом, що завгодно.

5. Отримувач (приймач). Це той, хто одержує інформацію, приймає сигнал чи дані від відправника. Отримувач декодує отриману інформацію і перетворює її у вигляд, зрозумілий для нього.

6. Розкодування. Цей етап включає в себе перетворення отриманих сигналів чи даних з їхнього кодованого вигляду назад у зрозумілий вигляд для отримувача.

7. Зворотний зв'язок. Це обов'язковий елемент, що забезпечує можливість відправника отримати підтвердження від отримувача, що повідомлення було успішно отримано та зрозуміло [2]. Зворотний зв'язок може також включати запити на додаткову інформацію чи уточнення. Або навіть це розглядається як вже виконання завдання, що надійшло.

Ці елементи утворюють взаємодію в процесі передачі інформації, забезпечуючи точність та ефективність комунікації між відправником і отримувачем.

Неефективність комунікацій у створенні виникає з появою низки бар'єрів, що ускладнюють роботу співробітників підприємств.

- спотворення повідомлень;
- інформаційні навантаження;
- неефективна структура організації;
- некомпетентність персоналу;
- неефективний спосіб організації робіт та розподілу завдань;
- різні види конфліктів (міжособистісні, міжгрупові).

Для ефективної роботи організації менеджера необхідно як знати перелічені вище бар'єри, а й вміти їх долати.

Ефективні внутрішні комунікації дозволяють керівництву вчасно дізнаватися про проблеми співробітників, приймати виважені управлінські рішення та інші функції управлінської діяльності. Крім того, це хороший спосіб транслювати корпоративні стандарти та позицію з тих чи інших питань [4].

Загалом внутрішні комунікації визначаються як набір інструментів, способів та каналів взаємодії людей у компанії. Добре налагоджена система внутрішніх комунікацій підвищує рівень лояльності та залученості персоналу, забезпечує взаєморозуміння та формує єдині поведінкові стандарти.

Метою внутрішньої комунікації є інформування та залучення співробітників у спосіб, який мотивує персонал максимізувати свою продуктивність і найбільш ефективно реалізувати бізнес-стратегію.

Демографія робочої сили постійно змінюється, що підкреслює потребу в різних каналах комунікації. Де б не працювали співробітники і що б вони не робили, є перевага як внутрішнього спілкування в офісі, так і віддаленого. Обмін інформацією може бути усною або електронним шляхом через такі соціальні мережі.

Існує п'ять основних джерел внутрішньої комунікації:

1. Керівництво – хто розповсюджує таку інформацію, як стратегії, результати дій підприємств, внутрішню та зовнішню інформацію та іншу важливу загальну інформацію.

2. Команда – між колегами, які працюють разом для досягнення однієї кінцевої мети.

3. Особисті джерела – інструктування людей щодо завдань і ситуацій, роз'яснення та надання інформації індивідуально для кожного.

4. Неформальні бесіди між колегами для обміну інформацією.

5. Ресурси – інтернет, електронна пошта, соціальні мережі, обмін повідомленнями, відеодзвінки, телефон.

Внутрішні комунікації мають значний вплив на ефективність діяльності підприємств.

Щоб досягти усіх цілей для суб'єкта господарювання важливо мати мотивований та залучений персонал. Ефективна внутрішня комунікація безпосередньо впливає на залученість співробітників до усієї діяльності підприємства. Як працівника, бути залученим означає більше, ніж просто пасивне читання електронної пошти компанії, механічне виконання доручень та завдань. Це означає активно приєднуватися та бути частиною компанії, давати відгуки, робити так, щоб ваш голос був почутим, і мати достатньо мотивації, щоб хотіти давати найкращі результати. Це дозволяє людям по-справжньому відчути себе частиною життя підприємства.

Ділячись цінними оновленнями, команди можуть співпрацювати та генерувати ідеї для покращення ефективності організації. Права рука повинна знати, що робить ліва, і навпаки. Це також означає, що компанія має кращі можливості для спільного вирішення проблем і розробки рішень між відділами, сприяючи розвитку культури довіри та співпраці, що сприяє розвитку суб'єкта господарювання та її співробітників, а з такою кількістю відкритих цифрових шляхів це ніколи не було простіше.

Однією з головних переваг внутрішніх комунікацій є відповідність нормативним вимогам при одночасному інформуванні працівників про важливі новини [3]. Кризова комунікація часто є найважливішим типом внутрішньої комунікації, оскільки вона може становити загрозу існуванню компанії, і з нею потрібно

боротися прямо. Хороша внутрішня комунікація – це спосіб зробити це.

Відомим фактом є те, що коли люди, які працюють на певне підприємство, відчувають, що їх цінують, вони працюють краще. Внутрішня комунікація формує та зміцнює корпоративну культуру компанії, маркетинг і бренд; те, що робиться всередині, впливає на зовнішнє. Дії та ставлення людей, безпосередньо впливають на сприйняття діяльності суб'єкта господарювання в цілому в очах ваших клієнтів і зацікавлених сторін [3].

Також внутрішня комунікація забезпечує відповідні внутрішні знання та інформацію, необхідну людям для виконання їхньої роботи. Сюди можуть входити важливі зовнішні оновлення, як-от новини галузі, ринку чи конкурентів. Регулярне внутрішнє спілкування може оптимізувати потік інформації та підвищити ефективність роботи. Це дозволяє людям бути краще поінформованими та, зрештою, більш здібними.

Відкрита комунікація сприяє створенню здорового робочого середовища, розширюючи можливості та залучаючи працівників. Це призводить до продуктивної та ефективної робочої сили. Культура відкритості та співпраці є невід'ємною умовою успіху підприємств.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших досліджень. Отже, внутрішні комунікації, як і весь комунікаційний процес, що здійснюється всередині підприємств, виявляються фундаментальним елементом успішного функціонування. Вони створюють основу для ефективного взаємодії між усіма рівнями і членами колективу. Підтримка відкритого та систематичного обміну інформацією веде до покращення робочих процесів, підвищення продуктивності та зміцнення внутрішнього та зовнішнього обличчя підприємства. Вплив також можна побачити в прийнятті рішень, які стають швидшими. Це може допомогти мотивувати персонал і, як наслідок, стати продуктивнішими та з більшою ймовірністю досягти цілей підприємства.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Бондар, Ю. А., Легіньова Н.І. Особливості комунікаційного процесу в управлінні підприємством. *Науковий вісник Льотної академії*. Серія: Економіка, менеджмент та право : збірник наукових праць. Вип. 3–4. С. 15–21. DOI: 10.33251/2707-8620-2021-3-4-15-21
2. Філіпов, В. Комунікативні процеси в ефективному управлінні. *Вісник Національного університету оборони України*. Вип. 61(3). С. 107–114. DOI: <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2021-61-3-107-114>
3. Ten Benefits of internal communication. PRLab, 2023. URL: <https://prlab.co/blog/benefits-of-internal-communication/> (дата звернення: 10.11.2023).

4. Milton Herman. Why is Internal Communication Important for Your Business? LumApps. URL: <https://www.lumapps.com/internal-communication/internal-communications-benefits> (дата звернення: 10.11.2023).

5. Faquir Ishtiaque, Laila Habib. Impact of Internal Communication in Organizational Development. *International Journal of Trend in Research and Development*, Volume 3(5), 2023, pp. 242–247. URL: https://www.researchgate.net/publication/367523910_Impact_of_Internal_Communication_in_Organizational_Development (дата звернення: 10.11.2023).

REFERENCES:

1. Bondar, Ju. A., and Leghinjova N.I. (2021) Osoblyvosti komunikatsiinoho protsesu v upravlinni pidpriemstvom [Peculiarities of the communication process in enterprise management]. *Naukovyj visnyk Ljotnoji akademiji. Serija: Ekonomika, menedzhment ta pravo: zbirnyk naukovykh pracj*, vol. 3–4, pp. 15–21. DOI: 10.33251/2707-8620-2021-3-4-15-21 (Accessed: 10 Nov 2023).

2. Filipov, V. (2021) Komunikatyvni protsesy v efektyvnomu upravlinni [Communicative processes in effective management]. *Visnyk Nacionaljnogho universytetu oborony Ukrainy*, vol. 61(3), pp. 107–114. DOI: <https://doi.org/10.33099/2617-6858-2021-61-3-107-114> (accessed: 10 Nov 2023).

3. PRLab (2023) “Ten Benefits of internal communication.”, available at: <https://prlab.co/blog/benefits-of-internal-communication/> (Accessed: 10 Nov 2023).

4. Milton Herman (2023). “Why is Internal Communication Important for Your Business?” LumApps, available at: <https://www.lumapps.com/internal-communication/internal-communications-benefits> (accessed: 10 Nov 2023).

5. Faquir Ishtiaque, Laila Habib (2023). “Impact of Internal Communication in Organizational Development”, *International Journal of Trend in Research and Development*, vol. 3(5), pp. 242–247. Available at: https://www.researchgate.net/publication/367523910_Impact_of_Internal_Communication_in_Organizational_Development (accessed: 10 Nov 2023).