

Якубенко І. М., аспірант,
Державний університет
телекомунікацій

РОЗВИТОК КОМУНІКАЦІЙ НА ПІДПРИЄМСТВІ

У статті розглянуто теоретичний базис розвитку комунікацій та їх інтенсивне значення в управлінні підприємством. Виявлено комунікаційні проблеми управління та розкрито роль комунікацій в управлінні підприємством з впровадженням нових інформаційно-комунікаційних технологій. Наголошується, що завдяки новітнім технологіям підвищується якість комунікацій та інформаційна взаємодія на підприємстві.

Ключові слова: комунікація, інформація, управління, підприємство, новітні технології.

Постановка проблеми. В світлі останніх подій та розвитком інформаційних технологій, комунікації мають величезне значення для успіху діяльності підприємства та представляють одну з найскладніших проблем менеджменту. Керівники відділів, департаментів, підприємств, які працюють на результат з великою віддачею вважаються тими начальниками, які ефективні у комунікаціях. Менеджери будь-якої ланки повинні досконало володіти мистецтвом комунікацій. За таких умов від ефективності комунікаційних зв'язків і їхніх взаємодій залежить майбутній розвиток не тільки підприємства, як господарюючого суб'єкта ринку, але також і доля людей, що працюють на даному підприємстві, а на глобальному рівні і благополуччя всієї країни різноманітних сфер діяльності в цілому.

Оскільки управління підприємством з появою і становленням комунікацій застосовується не так давно (15 років – це невеликий період), величезну роль у подальшому їх розвитку відіграє правильний підхід до вивчення досвіду підприємств зарубіжних країн і сучасних українських підприємств.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Теоретичним і практичним аспектам управління комунікаціями на підприємствах, у контексті їх удосконалення та розвитку, проблемам та здійснення процесу управління комунікацій присвячено багато наукових досліджень.

Питання організації, розвитку та вдосконалення управління комунікаціями на підприємствах розглядалися в роботах іноземних і вітчизняних вчених, а саме: О. Гудзь, О. Виноградова, Л. Балабанової, І. Петенк, Л. Попової, Д. Берда, Дж. Бернета, А. Берези, І. Козак, М. Кастельса, Д. Козье, Ф. Котлера, Т. Лук'янець, Н. Меджибовської, У. Руделіуса, Д. Сигела, І. Успенського та інших. Високо оцінюючи їх вклад у дану проблематику цього питання, наголошується, що розвиток комунікацій на підприємствах не досконалий.

Мета статті. Розглянутий теоретичний базис розвитку комунікацій, виявлення комунікаційних проблем в управлінні підприємством, розкриття ролі комунікацій з впровадженням нових інформаційно-комунікаційних технологій на підприємстві та уточнення, що завдяки новітнім технологіям підвищується якість комунікацій.

Виклад основного матеріалу. Останнім часом комунікації в управлінні підприємством зазнали суттєвих змін. Раніше на підприємствах з налагодженою комунікацією переважали комунікативні потоки без зворотного зв'язку. Так і зараз існують підприємства, де організація керівництва та управління процесом на підприємстві знаходиться на низькому рівні, помилково побудовані комунікації. Робота таких підприємств, що направлена на отримання інформації будь-якими способами, характеризуються як поганими комунікаціями (для того, щоб розуміти, як не треба керувати

підприємством), так і ефективними комунікаціями, налагодженими потоками і зворотними зв'язки.

Комунікація – це функція управління, яка дозволяє при правильній передачі інформації, забезпечити надійне з'єднання всіх ланок підприємства та їх взаємодію.

Все більшу затребуваність комунікативних знань і навиків зумовив «комунікативний бум», який призвів до того, що проблеми комунікації сьогодні турбують вчених різних напрямків, а сам термін «комунікація» вже міцно увійшов у понятійний апарат соціально-гуманітарного знання. Трансформація індустріального суспільства на інформаційне супроводжується не лише кількісними зрушеннями, а й якісними змінами [1, с. 6].

В результаті появи нових технологій, падіння цін на техніку та телекомунікаційне обладнання, постійного розширення можливостей офісного обладнання та простоти його використання відкрилася маса нових можливостей. У той же час прогрес у цій галузі робить можливим поява нових способів організації праці: співробітникам, для того щоб працювати ефективно, вже не потрібно перебувати в традиційному корпоративному середовищі. Серед таких працівників – мобільні фахівці, які проводять більшу частину свого часу за межами офісу та користувачі телекомунікаційних систем, які працюють на дому. До цієї ж категорії належать працівники невеликих або домашніх офісів, які сьогодні можуть собі дозволити те новітнє офісне обладнання, яке не так давно було доступно лише великим підприємствам [5, с. 226].

Організаційні заходи управління підприємством за допомогою правильно поставлених комунікацій покликані сформувати у всіх учасників процесу реалізації рішення однозначного розуміння глобальної мети та пов'язаною з нею специфічних цілей, і тим самим визначати місце кожного працівника в загальному процесі. Дуже важливо, щоб всі виконавці таких управлінських процесів усвідомили, що зв'язки необхідні для перебігу процесу і включилися в пошук структури цих зв'язків. Такі заходи за допомогою комунікацій забезпечують кожному управлінцю процесу отримання більш повної інформації про ті нові знання чи навички, які знадобляться йому особисто для ефективної участі в управлінні підприємством.

Сьогодні поява нових інформаційно-комунікаційних систем свідчить про зростання значення інформації у функціонуванні підприємств різних сфер діяльності та в житті кожного підприємця [3, с. 40].

З розвитком науки і техніки комунікації в управлінні підприємством почали розглядати залежно від конкретного змісту з виокремлюванням їх різновидів, які стосуються різних галузей людської діяльності. Так на рисунку 1 графічно зображений інформаційний розвиток комунікацій в управлінні підприємством.

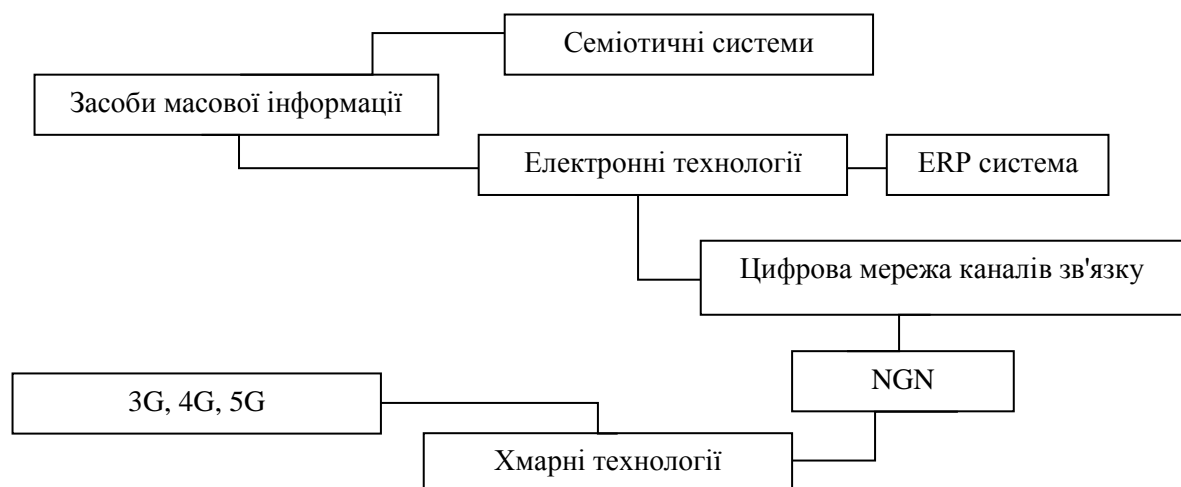


Рис.1. Інформаційний розвиток комунікацій в управлінні підприємством

Для визначення значення комунікацій в управлінні підприємством необхідно чітко розуміти, що таке інформація, з чого вона складається, які має особливості, адже без розуміння сутності явища неможливо його застосовувати для своїх цілей.

Комунікативне підприємств спирається на усталені комунікативні схеми. Закон комунікативних технологій варто визнати тенденцію опори при видачі своїх повідомлень на вже наявні в суспільстві комунікативні потоки. Комунікація лежить у їхній основі, оскільки шляхом внесення зміни в комунікацію намагаються досягти змін у поведінці за рахунок зроблених змін у моделі світу людини. Ці переходи можна проілюструвати в такій спосіб: зміни в комунікації – зміни в моделі світу – зміни в поведінці [2, с. 20].

З зародженням людства та переходом від однієї ери до іншої, спочатку відбувалося сприйняття інформації, як такої, а потім передача за допомогою знаків та понятійного апарату. Семіотичні системи – це знаки та знакові системи. Семіотика – наука, яка досліджує способи комунікацій, властивості знаків та знакових систем при правильній організації управлінських процесів (головним чином природні та штучні мови, організаційна культура, система міфів, ритуалів, зорове та слухове сприйняття інформації тощо).

Засоби масової інформації – це соціальні інститути, зайняті збором, обробкою, аналізом та розповсюдженням інформації на підприємстві для широкого кола користувачів, що здійснюється за допомогою технічних засобів. З розвитком людських здібностей та вірою в краще, широкого поширення в середині XV століття набуває друкарський верстат. Йоганн Гутенберг винайшов друк з набору, що складається з окремих літер. Завдяки цьому нововведенню сучасні підприємства отримали новий вид передачі інформації до широкої цільової аудиторії. Але якщо вглибитися ще раніше, то піктографічне письмо з'явилося ще в період розквіту первісного суспільства у верхньому палеоліті. Люди не володіли ніякою писемністю, тому було досить важко передавати інформацію на великі відстані. Як прослідковуються події комунікацій на підприємстві, то ми можемо лише представити з якими темпами розвивалися комунікаційні зв'язки та канали передачі інформації в управлінні підприємством.

Сучасні електронні технології в процесі управління, виступають одним з головних чинників еволюційних змін інформаційної науки в управлінні підприємством. Електронні технології полегшують отримання, передачу інформації та спілкування на підприємстві. Ще у 60-х роках XX століття відбувся науковий прорив з розвитком перших інформаційних систем. Електронні технології – це машини та технічне обладнання, комп'ютери та комплектуючі до них, комп'ютерна техніка. У 1956 р. фірма Bell Laboratories побудувала першу цифрову лінію зв'язку для передачі мови за принципом імпульсно-кодової модуляції. Запуск штучного супутника Землі в СРСР у жовтні 1957 р. поклав початок ері супутникового зв'язку.

ERP система (Enterprise Resource Planning) – інтегрована інформаційна система управління, з допомогою якої відбувається забезпечення автоматизації планування, обліку, контролю і аналізу всіх бізнес-процесів на підприємстві. В середині 1960-х років формуються основні принципи та круг проблем, які потім закладаються в концепцію управління підприємницькими зв'язками на базі нових технологій. Кожен модуль такої системи орієнтований на вирішення конкретних задач комунікаційної політики підприємства. Сьогодні ERP замінює старі розрізнені комп'ютерні системи на більш нові з подачею інформації для планування, управління та контроль діяльності підприємства.

З 80-х років XX століття починає широко розвиватися комп'ютерна (цифрова) мережа каналів зв'язку на підприємстві. На якісно новий рівень виходять канали телефонного зв'язку (врешті-решт стають цифровими). Такий новий метод дав поштовх для застосування в техніці класичної теорії інформації К. Шеннона. В якій було розкрито питання пропускну здатності каналів зв'язку і кодування повідомлень, яке полегшило роботу управлінців на підприємстві. Інформація є лише там, де є процеси керування. Цифрові нововведення принесли підприємницькій діяльності багато можливостей для ведення бізнесу

в інформаційній індустрії (технологічний доступ, технології чіпів, вбудована операційна система і т.д.). Апаратне забезпечення офісу підприємства включає в себе: персональні комп'ютери, копіювальні та факсимільні апарати, телефони та інші пристрої. Багато чого з перерахованих пристроїв можна віднести до розряду інтелектуальних.

Мережа майбутнього покоління (Next Generation Networks) – це новітня мережа з пакетною комутацією, яка забезпечує підприємства послугами, включаючи послуги телефонного зв'язку та використовує на них колективну мережу через яку проходить потік інформації. За допомогою такої мережі користувачам, спеціалістам на підприємстві, які займають керуючі посади, надається необмежений доступ до різних послуг провайдерів. Таким чином, на підприємстві потік інформації підтримується узагальненою мобільністю.

Повномасштабне надбанням «мережі наступного покоління» є пакетний обмін, що реалізує статистичне мультиплексування різноманітних потоків інформації у послідовному каналі зв'язку і тим самим забезпечує високу економічну ефективність використання каналів зв'язку в управлінні підприємством.

Хмарні технології – це платформа, яка постійно зберігає інформацію на інтернет-серверах і лише тимчасово кешується на стороні користувача. Ще у 70-80 рр. ХХ століття були перші спроби, які згодом і стали хмарними обчисленнями на підприємстві. На тлі останніх подій починаючи з 2006 року багато розробників програмних продуктів пропонують ідеї для ведення бізнесу в підприємницькій діяльності на основі хмарної платформи. Серед таких рішень – офісні пакети, системи для управління взаємовідносинами з клієнтами, а також галузеві програми для управління підприємством. Основними перевагами використання такої технології на підприємстві є – гнучкість роботи, розширення масштабів взаємодії, ефективно управління документацією на підприємстві, збереження інформації, відсутність капітальних витрат. Взагалі такі прийоми для зберігання, передавання, отримання та обробки інформації на підприємстві користувачем будь-якого пристрою, дозволяють через хмарні сервіси користуватися і e-mail, і хмарним сховищем особистої інформації (хмара), і сервісами перегляду мультимедійного контенту, і безліччю програм на комп'ютері для розвитку системи ведення та управління бізнесом в сучасних умовах.

3G – бездротова технологія зв'язку третього покоління, де швидкість передачі даних становить понад 2 Мбіт/с. 1 листопада 2007 року ПАТ «Укртелеком» запустило мережу мобільного зв'язку 3G під брендом «Utel». Якщо розглядати такі технології для роботи в середині та за межами підприємства, то це широкий доступ до отримання будь-якої необхідної інформації та урегулювання бізнес-процесів в управлінні підприємством. Використання 3G на підприємстві передбачає комбінування різних технологічних моделей управління орієнтованих на комунікаційні зв'язки підприємницької діяльності.

Технологія 4G набула широкого використання в управлінні комунікаціями на підприємстві та почала діяти в Європейському союзі ще 6 років тому, а в Росії набула повномасштабного проникнення в життя кожної людини трохи менше 4 років. 4G підтримує можливість гнучкого управління якістю послуг на основі показників передачі даних до 1 Гбіт/с в умовах руху джерела. Оцінка перспектив запровадження 4G на підприємстві з налагодженими комунікативними зв'язками дозволяє дійти до висновку про позитивні сценарії розвитку управління комунікаціями на підприємстві на основі підвищення рівня їх ефективності.

У той же час українські мобільні оператори вважають, що вітчизняний телекомунікаційний ринок ще не готовий до впровадження технології 4G. По-перше, абонентська база клієнтів, які користуються смартфонами з підтримкою нового покоління мобільного зв'язку, все ще мала. По-друге, оператори не так давно почали впроваджувати 3G в Україну, і тому будуть активно розвивати та покращувати зв'язок третього покоління як мінімум кілька років. 24 лютого 2016 року українські оператори зв'язку підписали договір з британською компанією Analysis Mason з вивчення радіочастотного спектру, що

в майбутньому дозволить впровадити в Україні стандарт зв'язку LTE (англ. Long Term Evolution – «довготерміновий розвиток», маркетингова назва 4G).

Технологія мобільного зв'язку 5G, поява якої на інформаційному ринку очікується до 2020 року, повинна значною мірою поліпшити якість обслуговування користувачів в умовах зростання обсягу передачі даних зі швидкістю більше 10 Гбіт/с в мережі та збільшити кількість бездротових пристроїв і розширити спектр надання керованих послуг в управлінні підприємством. 5G впливає на економіку підприємства, змінюючи звичний спосіб роботи на інноваційно-інформаційне бізнес-середовище управління підприємством з новітніми технологіями.

І нарешті, на підприємствах фактично не залишаться окремих пристроїв – все стане хмарами. Правда, користувачі цього можуть і не помітити, оскільки для них, на перший погляд, нічого не зміниться – так і залишаться пристрої і сервіси. Просто пристрої навчаться взаємодіяти один з одним, самостійно обмінюватися інформацією і програмами, об'єднувати зусилля для вирішення завдань на підприємстві.

Для досягнення комунікативної задачі керівнику необхідно чітко розподілити між виконавцями функції і відповідальність, слід здійснювати заходи, які покладені забезпечити втілення в життя прийнятого управлінського рішення на підприємстві.

Однією з важливих характеристик нашого часу є розподілення праці працівників та стрімкий розвиток засобів поширення електронної комунікації в управлінні підприємством. З появою новітніх технологій та проходженням їх всіх етапів розвитку, відбувається покращення комунікацій в управлінні та керуванні підприємством, а саме в збиранні, передачі, обробці, зберіганні, поданні та використанні інформації.

Важливо пам'ятати, що перешкодою у ефективності комунікаційного процесу на підприємствах може виступати і незадовільна структура цього ж підприємства. Для забезпечення досягнення поставлених цілей є логічний взаємозв'язок рівнів управління і функціональних сегментів. Але структури створюють люди, а логіка у людей різна. Як ми можемо побачити, якщо взаємозв'язок структурних елементів продуманий погано, то зменшується можливість ефективного управління комунікаціями підприємств. Основними комунікаційними проблемами на підприємствах є:

- низький рівень професіоналізму та культури в комунікаційній діяльності;
- нерозуміння цілей і комплексу завдань;
- непродуманий вибір каналів передачі комунікаційних повідомлень;
- передозування інформацією звернень від комунікатора до адресанта;
- несистемний і некомплексний підхід в реалізації комунікаційної політики;
- побудова комунікацій без урахування їх особливостей;
- низька економічна ефективність комунікаційних повідомлень при активній зворотній реакції;
- фінансові труднощі підприємства в комунікаційній діяльності.

Можна, з вище сказаного зробити висновок, що без взаємодії і кооперації керівництва та персоналу, неможливо налагодити ефективну взаємодію комунікацій на підприємстві.

Техніка підвищує ефективність комунікацій. Однак основною умовою ефективності обміну інформацією є відповідальність працівника і завдання, яке стоїть перед нами, - це завдання інтеграції людських навичок та електронних технологій в управлінні комунікаціями підприємств.

На підприємствах завжди існують перешкоди і невирішені проблеми, такі як віддаленість відділів підприємства, але це можна компенсувати можливістю оперативного вирішення шляхом електронного документообігу. Головне, що питанню комунікацій керівництво відводить чималу роль, що безумовно, призводить до ефективного робочого процесу на підприємстві. Серед позитивних рис комунікаційних процесів на підприємстві можна відзначити своєчасне отримання необхідної для виконання інформації, приймати більш зважені рішення шляхом всебічного обговорення проблем.

В умовах побудови інформаційного суспільства модель державного управління повинна відповідати технології електронного урядування. Реалізація технологічних рішень електронного урядування вимагає певної адаптації системи державного управління до нових умов функціонування. З одного боку, роль органів влади має бути переглянута з наближенням їх діяльності до умов ринку, конкуренції та обслуговування громадян. Нова концепція управління публічного менеджменту змінює роль держави та делегує частку управлінських функцій громадам і громадянам. З другого боку, залишає за собою функції щодо захисту прав та свобод громадян, контролю за додержанням норм та вимог чинного законодавства. В цих умовах державне управління стає більш гнучким. Встановлюються нові зв'язки між владою, громадянським суспільством та бізнесом. Найбільш важливим напрямом комунікацій на підприємствах стає взаємодія органів державної влади з використанням електронного документообігу й цифрового підпису, забезпечується взаємодія органів влади з громадянами та бізнесом. Через механізми державного управління, з урахуванням нових викликів інформаційного суспільства, реалізується низка функцій держави з питань організації, координації, регуляторної діяльності, контролю [4, с. 115].

Висновки. На сучасному етапі науково-технічного прогресу комунікації перетворюються на продукт промислового виробництва, завдяки чому питома вага цієї ж інформації, особливо наукової, різко зростає, обсяги її збільшуються. Інформаційні технології стають найважливішим фактором економічного розвитку в управлінні підприємством.

Новітні технології враховують комунікаційні особливості інформаційного продукту на підприємстві (його призначення, умови передавання, характеристики адресата тощо). Так дивлячись в майбутнє інформаційні технології на підприємствах є технологіями масовокомунікаційного впливу, бо вони більшою мірою мають кваліфікуватися, як технології інформаційного використання на підприємстві.

Вітчизняна практика показує, що оптимізація комунікацій та обмін інформацією між суб'єктами взаємодії та налагодження комунікації в різних сферах наукових досліджень призводить до поширення та аналізу всіх спланованих інформаційних дій, до концептуального наближення реальності в ринкових умовах.

Комунікація є одним з найбільш складних і різноманітних процесів в системі управління підприємством, за допомогою якого персонал організації обмінюється інформацією, використовуючи при цьому і загальноприйнятий набір символів.

В даний час під впливом інтенсивного впровадження нових інформаційно-комунікаційних технологій та стрімкого розвитку інтернет-технологій, перенесення діяльності підприємства в on-line систему комунікацій радикально змінює свою структуру. З часом з'являються нові – електронні форми та методи взаємодії та формується мережевий простір комунікацій в управлінні підприємством. Розвиток комп'ютерних мереж і цифрових технологій дозволяє якісно змінити традиційні засоби комунікацій, реалізувати нові технології інформаційної взаємодії в управлінні підприємством.

З розвитком інформаційно-комунікаційного простору на підприємстві в сучасних умовах постає, як один з найважливіших чинників формування і вдосконалення наукового значення в різних сферах управління.

На сьогоднішній час на підприємстві поки що рівень розвитку інформаційно-комунікаційної інфраструктури та виробництва інформаційних засобів, продуктів і послуг недостатньо високий. В державі відсутні засоби для модернізації та розширення в цій сфері. Заплановані та вже діючі ринкові реформи в економіці країни, просуваються повільно. Український ринок інформаційних і телекомунікаційних засобів, технологій, продуктів і послуг, навпаки, розвивається досить стрімко. Засоби масової інформації монополізовані, системи формування суспільної свідомості слабо підконтрольні теперішньому суспільству. Ті системи зв'язку, які вже утворилися (канали передачі інформації, комплекси комутації, засоби зв'язку тощо) та індустрія надання інформаційних послуг на підприємстві має

динамічний сплеск не лише в нашій країні, але й в порівнянні з темпами розвитку в розвинених країнах світу.

Ефективному сучасному комунікаційному підприємству потрібен постійний погляд зверху вниз на всі комунікаційні ланки, тому загальна комунікаційна політика підприємства, тобто програма, повинна проектуватися так, щоб забезпечити максимально можливий доступ до одержувача інформації та налагодити управління підприємством.

Список використаної літератури

1. Денисюк С.Г. *Комунікологія : навчальний посібник* / С.Г. Денисюк. – Вінниця: ВНТУ, 2015. – 102 с.
2. Зражевська Н.І. *Комунікаційні технології: лекції* / Н.І. Зражевська. – Черкаси: Брама-Україна, 2010. – 224 с.
3. Скиба О.П. *Наукові комунікації в інформаційну епоху* / О.П. Скиба // *Вісник НАУ*. – 2012. – № 1(15). – С.40-43.
4. Соснін О.В. *Комунікативна парадигма суспільного розвитку : навч. посіб.* / О.В. Соснін, А.М. Михненко, Л.В. Литвинова. – К. : НАДУ, 2011. – 220 с.
5. Шарков Ф.І. *Коммунікологія: основи теорії комунікації: Підручник*. – М.: Видавничо-торгова корпорація «Дашков і К», 2010. – 592 с.

Якубенко Ирина Николаевна. *Развитие коммуникаций на предприятии.* В статье рассмотрено теоретический базис развития коммуникаций и их интенсивное значение в управлении предприятием. Выявлено коммуникационные проблемы управления и раскрыта роль коммуникаций в управлении предприятием с использованием новых информационно-коммуникационных технологий. Отмечается, что благодаря новейшим технологиям повышается качество коммуникаций и информационное взаимодействие на предприятии.

Ключевые слова: коммуникация, информация, управление, предприятие, новейшие технологии.

Yakubenko Iryna. *The development of communications in enterprise.* The article discusses the theoretical basis of communication and their importance in intensive enterprise management. Revealed communication problems and management The role of communication in business management with the introduction of new information and communication technologies. It is noted that thanks to the latest technology increases the quality of communication and interaction information in the enterprise.

Keywords: communication, information, management, enterprise, the latest technology.

ЕКОНОМІКА. МЕНЕДЖМЕНТ. БІЗНЕС

Науковий журнал

№ 1(19) 2017

Відповідальний за випуск І. І. Тищенко

Наклад 300 прим. Зам. 135

Видання та друк: Державний університет телекомунікацій

Свідоцтво суб'єкта видавничої справи ДК №2539 від 26.06.2006 р.

03110, Київ, вул. Солом'янська, 7.
Тел. +38 (044) 249-25-76