

УДК 65.012.32.007

Якубенко І. М., аспірант,  
Державний університет  
телекомунікацій

## СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ ПІДПРИЄМСТВА

*У статті виявлено сучасні тенденції управління комунікаціями підприємства. Наведено приклади ІТ-підприємств України з використанням сучасних комунікацій підприємства. Описано тенденції управління комунікаціями на підприємстві та запропоновано бачення перспективи управління комунікаціями підприємства. Це пов'язано з особливостями економіки країни та покращення майбутнього напрямку в управлінні комунікаціями підприємства.*

**Ключові слова:** тенденції, комунікація, управління, підприємство, ІТ-послуги.

**Постановка проблеми.** Тенденції управління комунікаціями підприємства призводять до поширення управлінських процесів на цих самих підприємствах. Ефективність та новітні передові розробки управління комунікаціями підприємства суттєво залежать від впливу управлінських технологій та функціонування управління направлено на отримання інформації будь-якими способами. Важливим напрямком в управлінні комунікаціями підприємства є модернізація технічних ресурсів та систематизація інформаційних потоків в комунікаційному вимірі.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Питання організації, розвитку та вдосконалення управління комунікаціями на підприємствах розглядалися в роботах іноземних і вітчизняних вчених, а саме: О. Гудзь, О. Виноградова, П. Стецюк, Л. Попової, Т. Лук'янець, Дж. Бернета, Д. Берда, М. Кастельса, Ф. Котлера, У. Руделіуса, Д. Сигела та інших. Проте процес управління комунікаціями підприємства не досконалий і розглядається науковцями поверхово та потребує подальшого розгляду цього суто важливого питання в наш інформаційний час.

**Мета статті.** Обґрунтування ролі сучасних тенденцій управління комунікаціями підприємства, опис тенденцій управління комунікаціями на підприємстві з наведеними прикладами ІТ-підприємств України та сформоване бачення перспективи управління комунікаціями підприємства.

**Виклад основного матеріалу.** Останні два десятиліття пройшли під гаслом широкого поширення нових засобів комунікацій на підприємствах. Мова йде про комп'ютеризовані програми, інформаційні платформи, відео, кабельне та супутникове телебачення і т.д. Новітні управлінські технології дозволяють активізувати та ефективно використовувати комунікаційні ресурси підприємства, які в наші дні є одним з найважливіших чинників управління комунікаціями на підприємстві.

Головними тенденціями управління комунікаціями підприємства, на сьогоднішній момент є змагання, тобто першість на ринку комунікаційного простору, шляхом дослідження не тільки конкретних показників роботи окремого підприємства, але і його історії, етапів функціонування, підприємницької поведінки та ділової репутації. Також до основних тенденцій управління комунікаціями підприємства відносять розширення, поглиблення та якісне оновлення конкретної спеціалізації комунікаційного підприємства ІТ-ринку та розробку комплексно-технологічного методу аналізу комунікаційного ринку управління підприємствами, які ми розглянемо більш детально.

Однією з перших чітко окреслених тенденцій управління комунікаціями підприємства є змагання між підприємствами за підключення наступної хвилі користувачів Інтернету за допомогою пристроїв, відмінних від персонального комп'ютера. У таких суперечливих

сутичках на ринг першості комунікацій вийшли світові гіганти – виробники «заліза», програмного забезпечення, телекомунікаційного обладнання, телекомунікаційних операторів і власники мереж кабельного телебачення. Десятки мільярдів доларів вкладалися в ліцензії 3G такладаються в ліцензії 4G і 5G, починається розгортання досвідчених мереж комунікаційного простору. Сотні мільярдів відпускаються на розробку персональних мобільних комунікаторів і пристроїв доступу до світової павутини. Розширюються супутникові угруповання. Будуються циклопічні центри обробки даних комунікацій підприємства. Транснаціональний бізнес інвестує в майбутні прибутки.

Згідно даних спілки програмістів в Україні оприлюднений рейтинг найбільших ТОП-50 ІТ-підприємств. Галузь зростає, стає більш зрілою, вимагає більше інформації про себе [4].

Перша десятка лідерів в своїй індустрії з використанням експертної оцінки сайту dou.ua на січень 2017 року представлена на рисунку 1.

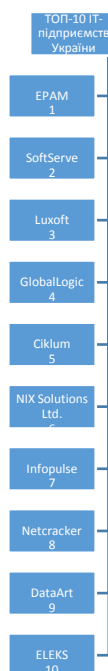


Рис. 1. ТОП-10 ІТ-підприємств України

Лідером є українське підприємство SoftServe, що на ринку вже понад 24 роки. Це найбільш глобальне ІТ-підприємство з українським корінням та найкращий роботодавець України 2010-2015 років. Сучасні комунікації на підприємстві дають змогу використовувати Integration Services для роботи із сховищами даних, Analysis Services для роботи з Data Mining.

ІТ-підприємства, що мають представництва в Україні, займають вагомі позиції в престижних світових рейтингах.

Представлений на рис. 1 рейтинг найбільших високотехнологічних підприємств України з розвиненими комунікаціями акцентує свою увагу на розробці програмного забезпечення, наданні ІТ-послуг, виробництві комп'ютерної техніки і електронних компонентів та телекомунікаційного обладнання.

Управлінські технології в області комунікаційного піднесення підприємства на ще більший щабель дають змогу покращувати управлінські комунікації завдяки швидкості нововведень управлінських технологій та спрощеному процесу управління на підприємстві.

Новітні українські ІТ-підприємства – це платформа світового масштабу. Українські підприємств, а більш точніше представництва в Україні, являються привабливим місцем для розміщення різного роду комунікаційних замовлень в індустрії ІТ-послуги, як це ми можемо побачити на рисунку 2.

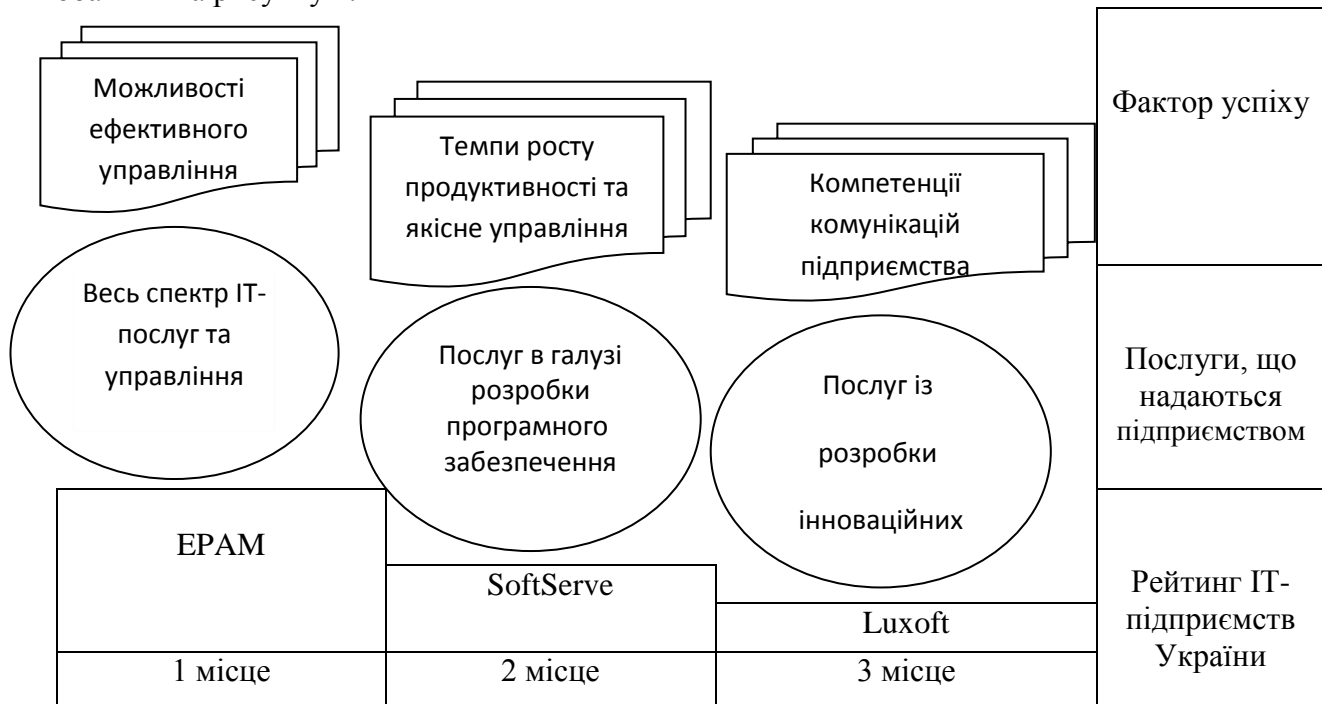


Рис. 2. Першість ІТ-підприємств України

Комунікації є системо-утворюючою галуззю для інноваційної економіки, що має забезпечити потоки інформації в комунікаційному середовищі підприємства. Відповідно, випереджальний прорив в управлінні комунікаціями являється фундаментом формування нової інноваційної економіки України. Розширення галузі інформаційних технологій України характеризується нерівномірністю в географічному плані. Доступ телекомунікаційних послуг занадто диференційований по областях. Регулювання комунікаційної політики підприємства в останні роки суттєво змінилось у відповідності до сучасних реалій [1].

За словами Мікаеляна С.Г транснаціональні корпорації (ТНК) здійснюють стратегічне поєднання внутрішніх та зовнішніх джерел залучення ресурсів, що в результаті стають інноваційними суб'єктами глобальної конкуренції на ринку управління комунікацій з метою зростання та отримання прибутку. Об'єднання крупних телекомунікаційних підприємств в розвинених країнах та їх фінансових структур з метою одержання лідируючих позицій в інноваційному секторі комунікацій, дає змогу монополізувати технологічні інновації.

Передусім, необхідно визначити основні ознаки, за якими можна віднести підприємство, що діє на ринку телекомунікаційних послуг, до категорії ТНК. Вчені в галузі менеджменту Пенська І.О. та Іванова М.О. пропонують виділяти такі ознаки, за якими в сучасних умовах варто розпізнавати ТНК [3, с. 32]:

- річний оборот повинен складати понад 1 млрд. дол. США;
- філії та/або дочірні підприємства повинні знаходитися не менше, ніж у 6 країнах світу;
- частка закордонних активів повинна становити 25-30% загальної вартості активів підприємства;
- 1/5-1/3 загального обсягу обороту підприємства повинна походити із зовнішніх ринків.

Так, як ми бачимо стає очевидним той факт, що глобалізація економіки збільшується масштабами діяльності ТНК, а їх вплив на ефективне управління комунікаціями підприємства телекомунікаційних послуг України не викликає сумнівів.

Для більш наочного аналізу управління підприємством доцільно застосувати метод SWOT-аналізу, що представлений у таблиці 1.

Таблиця 1

**SWOT-аналіз ІТ-підприємств України**

<b>Сильні сторони (S)</b>	<b>Слабкі сторони (W)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Швидке поширення та проникнення в усі сфери діяльності глобальної інформаційно-комунікаційної мережі, за допомогою якої відбулися революційні зміни в інформаційних технологіях.</li> <li>2. Поширення мобільних пристроїв та складних професійно-орієнтованих інформаційних систем.</li> <li>3. Високий рівень управління та якості наданих ІТ послуг.</li> <li>4. Наявність професіоналів та сертифікованих спеціалістів.</li> <li>5. Диференційований бізнес.</li> <li>6. Аутсорсинг в частині роботи з персональними даними для підприємств середнього і малого бізнесу.</li> <li>7. Вступ до Європейського союзу.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Занадто високий рівень корупції.</li> <li>2. Високий рівень конкуренції в сегменті.</li> <li>3. Пасивне відвідування різноманітних профільюючих виставок, що проводяться у регіонах де підприємства спеціалізуються.</li> <li>4. Нерозуміння потенційними замовниками наданої інформації та особливих послуг підприємства.</li> <li>5. Відсутність корпоративного духу підприємства.</li> <li>6. Низький рівень інвестиції з боку інших держав.</li> <li>7. Війна на сході України, що відобразилась на інформаційному секторі економіки країни.</li> <li>8. Еміграція висококваліфікованих кадрів.</li> </ol>
<b>Можливості (O)</b>	<b>Загрози (T)</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Розвиток ринку оренди бізнес-додатків з допомогою віддаленого доступу.</li> <li>2. Розширення клієнтської бази за рахунок впізнаваного логотипу.</li> <li>3. Поліпшити якість, ефективність та швидкість надання ІТ-послуг.</li> <li>4. Збільшення рентабельності, контроль над витратами.</li> <li>5. Введення проектного управління та планування ресурсів підприємства.</li> <li>6. Обслуговування технічної ІТ-інфраструктури клієнта.</li> <li>7. Впровадження та налаштування рішення SAP Solution Manager (SSM) з налаштуванням для клієнта індивідуальних звітів за обсягом, вартості та якості послуг для покращення управління комунікації підприємства.</li> <li>8. Глобалізації та стандартизації методів і засобів обробки інформації.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Посилення конкуренції на регіональному ринку інформаційних технологій.</li> <li>2. Економічна рецесія.</li> <li>3. Цінові сутички с конкурентами та зайняття кращого цільового сегменту ІТ ринку.</li> <li>4. Зміна системи оплати праці за фактичне виконання роботи.</li> <li>5. Уповільнення темпів економічного розвитку країни.</li> <li>6. Поява все більшої кількості нових компаній на ринку з доступом до нових технологій.</li> <li>7. Втрата репутації підприємства та дії ліцензії.</li> </ol>

Складена матриця SWOT-аналізу дозволяє сформулювати перелік першочергових заходів, що притаманні інформаційно-комунікаційним технологіям в наш час для удосконалювання системи управління комунікаціями підприємства.

До другої комунікаційної тенденції управління підприємством можна віднести те, що відбулося розширення, поглиблення та якісне оновлення конкретної спеціалізації

комунікаційного підприємства ІТ-ринку за рахунок остаточного і безповоротного закріплення монополії тих підприємств, які були лідерами у своєму сегменті. Саме такий напрямок в інформаційне середовище принесе успіх, якого не добилися інші сектори економіки, але і витрати на комунікації будуть завеликі. Наприклад, колосальні втрати корпорацій при їх спробах проникнути в чужі сектора ІТ-ринку підтверджують цю тенденцію (наприклад, в 5 млрд. дол. обійшлися Microsoft спроби виходу на ринок iTV).

Управління комунікаціями підприємства та попит на ІТ-послуги підприємств цільового призначення забезпечується зростаючим різноманіттям і складністю використовуваних технологічних систем, що потребують великих витрат на установку, інтеграцію, навчання і обслуговування. ІТ-аутсорсинг, тобто передача стороннім підприємствам функцій по підтримки і обслуговування ІТ-інфраструктури є одним з перспективних напрямів на даному ринку комунікаційних послуг України.

На зміну попиту користувачів ІТ-послуг підприємства реагують по різному. Одні підвищують технологічний рівень продуктів або пропонуючи нові продукти, інші покращують комунікаційні управлінські рішення з більш високою вартістю. Управління комунікаціями на підприємствах телекомунікаційних послуг України є ринком з позитивною управлінською динамікою.

Продовжують розвиватись телекомунікаційні мережі, побудовані з використанням технології WiMAX, що забезпечують безпроводовий доступ до Інтернету, а таким чином більш ефективного налаштування комунікацій на підприємстві. Незначне збільшення кількості кінцевих користувачів спостерігається в обласних та районних центрах України, де працюють регіональні оператори телекомунікацій. Це обумовлено використанням модернізовано обладнання з використанням комунікаційного потоку інформації, яке потребує значних фінансових витрат на розвиток інфраструктури комунікативної мережі, оскільки передбачає наявність багато чисельних точок доступу. Перспективними, економічно прийнятними напрямками розвитку фіксованих телекомунікаційних мереж залишається будівництво сучасних волоконно-оптичних ліній зв'язку з використанням технологій DWDM і CWDM, пакетного передавання на рівні транспортної мережі, а також розвиток мереж широкосмугового доступу з використанням оптичних ліній з технологіями FTTH та радіо технологій – як технологій доступу для останніх метрів у місцях високої концентрації користувачів (Wi-Fi), а також фіксованих рішень WiMAX – у важкодоступних регіонах, або у випадках, де їх розгортання швидше й дешевше в порівнянні із проводовими лініями [2, с. 9].

Ще однією сучасною тенденцією управління комунікаціями підприємства є збільшення можливості для користувачів реалізувати свої потреби в інформаційному забезпеченні (дослідження ринку, встановлення взаємозв'язку з клієнтами та кінцевими користувачами, з посередниками і контактними аудиторіями; планування виробництва і збуту продукції, підвищення кваліфікації кадрів і т. д.) комплексно-технологічним методом. Він полягає в тому, що потужне комунікаційне підприємство підбирає стандартне програмне забезпечення, розробляє індивідуальну математичну інформаційну модель, встановлює і налагоджує роботу всього комунікаційного ланцюжка, що реалізує інформаційну технологію. Ця тенденція виникла внаслідок нарощування професіонального рівня, фінансової потужності, конвергенції сфер діяльності комунікаційних підприємств, що працюють в сфері інформаційних технологій.

До найбільш динамічних тенденцій управління комунікаціями підприємства відноситься щорічне зростання сегменту світового комунікаційно-інформаційного ринку, яке в останні кілька років перевищує 10%. Швидше всього розвивається категорія додатків для підприємств спільної роботи, особливо, для внутрішньокорпоративних рішень управління комунікаціями підприємства, а саме соціальних мереж і спільного доступу до файлів: щорічно їх обсяг збільшується більш ніж на 30%. Також динамічно розвиваються комунікації для управління базами даних і аналітики з щорічним зростанням більше 8%.

Незмінно високий попит зберігається на рішення для управління комунікаціями підприємства та відносинами з клієнтами.

**Висновки.** Основними тенденціями управління комунікаціями підприємства є можливість необмеженого доступу до величезних масивів інформації, а також інтерактивність взаємодії з джерелом інформації. Новітні управлінські технології комунікацій на підприємстві дозволяють не тільки оптимізувати інформаційні процеси, але й правильно управляти комунікаційною діяльністю підприємства, що займає велику частину роботи на підприємстві.

Комунікації впливають на нашу професійну управлінську діяльність та особисте життя. Управління комунікаціями підприємства викликає зміни в міжнародному торговельному балансі, рівні зайнятості та політиці країни. Сформувалася потужна індустрія комунікаційних технологій, що забезпечує створення глобального інформаційно-комунікаційного суспільства на базі сучасних тенденцій управління комунікаціями підприємства.

На тенденції управління комунікаціями підприємства впливають такі основні фактори:

- розширення загального проникнення інформаційних технологій в комунікаційні процеси підприємства;
- механізми організації держави та робота працівників;
- тенденції до аутсорсингу внутрішніх функцій та інформаційної інфраструктури підприємствам.

Цьому сприяє висока ефективність комунікаційних технологій в оптимізації функціонування ділового, приватного і державного секторів, значно скорочується час на отримання інформації, підвищується продуктивність використання ресурсів.

Сучасні комунікації на підприємствах створюють можливість, при високому ступені стандартизації процесів пошуку інформації, реалізувати індивідуальний підхід до їх відбору при управлінні комунікаціями підприємства, тобто реалізується принцип самообслуговування, що дозволяє підвищити якісний рівень обслуговування (за умови, якщо користувач є професіоналом).

Значної уваги набули транснаціональні корпорації. Транснаціональні корпорації стають основним структурним елементом ринку телекомунікаційних послуг України, основною силою розвитку та підвищення ефективності управління комунікаційного перспективного виду економічної діяльності при управлінні комунікаціями підприємства.

В Україні кожен рік випускається від 75 000 до 100 000 тисяч студентів, тобто ІТ-спеціалістів, які отримують високоякісну освіту в українських ВУЗах. Спеціалісти вищої кваліфікації повинні бути підготовленими до роботи в таких умовах, що вимагають компетенцій дослідника, керівника, умінь аналізувати процеси, явища і приймати необхідні рішення. Майбутнє комунікаційного світу управління комунікаціями підприємства направлене на покращення діяльності підприємств в умов створення не нових форматів, засобів доставки інформації або продуктів, а значного розширення комунікаційного простору, об'єднання тих самих форматів, засобів і джерел комунікації в один єдиний комунікаційний простір. Саме таке зростання управлінських та комунікаційних технологій призведе до нових робочих місць, взаємодії з іншими прогресивними підприємствами в області комунікацій та припливу капіталу. Привабливість комунікаційного бізнесу (розширення попиту, висока прибутковість, сприятливі перспективи) стає причиною приливу капіталу з інших галузей господарства, в першу чергу пов'язаних з управлінням комунікаційного бізнесу ІТ-послуг. В сегмент ІТ-послуг входять: послуги планування, впровадження, операційного управління, підтримки та навчання.

Отже, опис та основна роль тенденцій управління комунікацій на підприємствах показує, що щоб бути впевненим у ефективному управлінні комунікаціями ІТ-галузі в Україні необхідно ввести прогнозоване оподаткування, стимулювати розвиток внутрішнього ринку, якісно змінити систему освіти та просування української ІТ-індустрії за кордоном.

Саме це дозволить ефективно розвивати управлінське комунікаційне забезпечення, побудоване на базі технологій третьої платформи, що буде головною рушійною силою світового ринку управління інформаційних комунікацій підприємства протягом наступного десятиліття та забезпечить майбутнє зростання шляхом збільшення внесків ІТ-галузі України. Найбільш великим сегментом комунікаційного ринку за обсягом витрат є обладнання. Вибухове зростання обсягів інформації стимулює попит на сервери та системи зберігання даних. Повсюдне поширення центрів обробки даних і хмарних рішень забезпечить стійкий попит на різні види мережевого обладнання при управлінні комунікаціями підприємств. Ринок персональних комп'ютерів поступово скоротиться в обсязі, тоді як ринок мобільних пристроїв впевнено зростатиме.

Таке сформоване бачення перспективи тенденцій управління комунікаціями підприємства показує, що вони проходять більш ширші та глибокі етапи розширення комунікаційного простору. А саме цьому сприяє випереджальний розвиток управління комунікаціями підприємства при раціональному використуванні сучасних комунікаційних технологій на кожному підприємстві.

### Список використаної літератури

1. Балан К.В. Міжнародний досвід регулювання на ринку телекомунікаційних послуг // К.В. Балан, М.П. Висоцька [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://jrn1.nau.edu.ua/index.php/PPEI/article/view/301>
2. Бойко А.Б. Динаміка розвитку ринків телекомунікацій в Україні – А.Б. – Херсон: Бізнес навігатор, 2015. - №1 (36). – С.6-11.
3. Думікян М.М. Вплив ТНК на розвиток ринку телекомунікаційних послуг України / М.М. Думікян. – Харків: Бізнес інформ, 2016. - №16 (461). – С.31-35.
4. ТОП-50 ІТ-компаній України, яанварь-2017: EPAM и SoftServe в лидерах [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://dou.ua/lenta/articles/top-50-jan-2017>

**Якубенко Ирина Николаевна. Современные тенденции управления коммуникациями предприятия.** В статье выявлены современные тенденции управления коммуникациями предприятия. Приведены примеры ИТ-предприятий Украины с использованием современных коммуникаций предприятия. Описаны тенденции управления коммуникаций на предприятии и предложено видение перспективы управления коммуникациями предприятия. Это связано с особенностями экономики страны и улучшение будущего направления в управлении коммуникациями предприятия.

**Ключевые слова:** тенденции, коммуникация, управление, предприятие, ИТ-услуги.

**Yakubenko Iryna. Modern trends in enterprise communications management.** The article identified the current trends of enterprise communications management. Examples of IT-company in Ukraine using modern communications company. Described communications management trends in the company and offered our perspective communications management company. This is due to the peculiarities of the economy and improve the future direction in managing communications company.

**Keywords:** tendencies, communication, management, enterprise, IT services.