

УДК 658

**БЕЗЧАСНИЙ ОЛЕКСІЙ,***кандидат економічних наук, доцент,**Державний економіко-технологічний університет транспорту, м. Київ*

## **КОНЦЕПТУАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ**

У статті запропоновано концепцію управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств, що містить обґрунтування вирішення проблеми вдосконалення системи комунікацій промислового підприємства, а саме: вибір базових теорій та припущень; методів, які необхідно застосовувати; вимоги до інструментів вирішення зазначеної проблеми та до забезпечення для практичної реалізації розроблених рекомендацій.

**Ключові слова:** концепція; формування; система управління; розвиток; промислові підприємства; збалансованість.

**Постановка проблеми і стан її вивчення.** Промислове підприємство здійснює різні види комунікацій, які, з огляду на появу їх нових форм, завжди актуально досліджувати та аналізувати, виявляючи їх особливості та розробляючи рекомендації щодо вдосконалення та впровадження.

Управлінню комунікаціями промислового підприємства присвячено загалом багато робіт, найбільш концептуальними з яких можна визначити роботи [9, 12-13], автори яких визначили та обґрунтували основні теоретичні засади управління організаційними системами, у тому числі й промислових підприємств; визначили роль стратегічного програмування та проектування щодо таких великомасштабних проектів, які промислове підприємство; а також обґрунтували важливість окремих управлінських функцій для загального управління розвитком підприємства. Разом із тим, ця робота має бути продовжена, з огляду на негативні впливи різних факторів внутрішнього та зовнішнього середовища підприємства. З огляду на це ми вважаємо актуальним дослідити роль комунікаційної функції управління розвитком промислових підприємств та запропонувати шляхи удосконалення системи зв'язків промислового підприємства.

**Мета роботи:** на підставі обґрунтування та розвитку теоретичних положень комунікаційних теорій, дослідження методів та практичних інструментів управління комунікаціями сформуванню концепції управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств.

**Виклад основного матеріалу.** Концепція такого процесу як управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств, має містити:

обґрунтування теорій та припущень, які використовувались при дослідженні процесу комунікацій;

визначення основних методів, на базі яких розроблено інструменти для здійснення впливів на процес комунікацій;

визначення інструментів, завдяки яким вирішуються окремі завдання проблеми формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств;

встановлення вимог до забезпечення, яке необхідно для практичної реалізації розроблених інструментів управління комунікаціями.

Взаємозв'язок між елементами чотирьох рівнів кон-

цепції формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств наведено на рис. 1.

На першому, теоретичному рівні, пропонується використовувати в якості базових такі теорії:

теорію комунікацій;

теорію економіко-математичного моделювання;

теорію організацій;

теорію прийняття рішень.

Теорія комунікації розглядає такі види комунікацій, як комунікація між окремими особами, комунікація між групами осіб, публічна комунікація (при якій повідомлення стосуються публічних інтересів та мають публічний характер), масова комунікація (передавання повідомлень з використанням технічних засобів на великі, анонімні та розосереджені аудиторії) [1, 3].

Положення теорії комунікацій пропонується використовувати при вирішенні проблеми формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств для вибору та адаптації методів управління персоналом, управління проектами та реінжинірингу.

Другою базовою теорією дослідження є теорія економіко-математичного моделювання. Економіко-математичне моделювання формування системи управління комунікаціями в аспекті розвитку підприємства складається з таких етапів: визначення ключових показників комунікацій підприємства, аналіз теоретичних залежностей та факторів, що мають вплив на ключові показники, аналіз отриманих результатів та формування висновків та рекомендацій [2, 5].

Крім того, теорія економіко-математичного моделювання дає можливість обрати саме ті методи моделювання, які найкраще вирішують встановлені завдання. Для вирішення проблеми формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств найбільш доцільним є використання оптимізаційних моделей для побудови найбільш ефективної мережі комунікацій, а також описових моделей для оцінювання стану комунікаційних каналів за різними критеріями оцінювання. При цьому безпосередньо для побудови інструментів управління комунікаційними каналами пропонується використовувати оптимізаційні методи та методи експертного оцінювання.

Також важливе значення для вирішення проблеми управління комунікаціями в умовах розвитку промис-

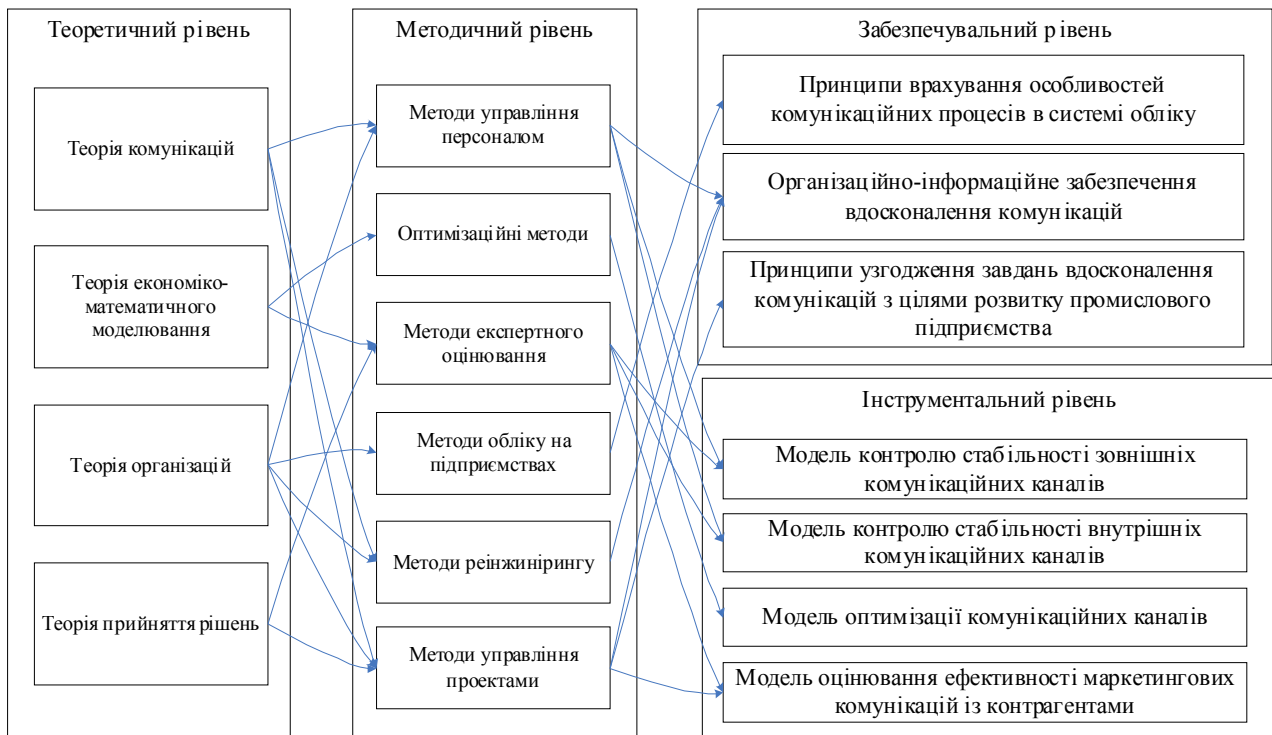


Рис. 1. Концепція управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств (розроблено автором).

лових підприємств є теорія організацій, яка вивчає сучасні організації (підприємства, заклади, суспільні об'єднання), відносини що виникають всередині цих організацій, їх поведінку та зв'язок із зовнішнім середовищем [8, 6]. При цьому організація розглядається одночасно як система, тобто множина пов'язаних елементів, що має властивості, не притаманні окремим елементам, та як процес, що є сукупністю дій, які забезпечують створення та розвиток взаємозв'язків між елементами системи [8, 4]. Завдяки цьому враховуються феноменологічний та кібернетичний аспекти комунікації. Таким чином, теорія організацій необхідна як для урахування особливостей розвитку такого суб'єкта як промислове підприємство, так і для дослідження відносин всередині та зв'язку з зовнішнім середовищем, які являють собою різноманіття комунікаційних каналів.

Нарешті, останньою складовою теоретичного рівня концепції формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств є теорія прийняття рішень, яка вивчає закономірності вибору людиною шляхів вирішення проблем та засобів для досягнення потрібного результату [7].

Серед методів, на базі яких розроблено інструменти та забезпечення для здійснення впливів на процес комунікацій, особливої уваги заслуговують такі:

- методи управління персоналом;
- оптимізаційні методи;
- методи експертного оцінювання;
- методи обліку на підприємствах;
- методи реінжинірингу;
- методи управління проектами.

До методів управління персоналом відносяться економічні, адміністративно-правові та соціально-психологічні методи [12]. Таким чином, завдяки використанню соціально-психологічних методів управління персоналом здійснюється аналіз наявних комунікаційних каналів та визначається їх якість. Також методи управління персоналом актуальні для завдання реалізації

заходів з удосконалення комунікаційних каналів промислового підприємства, для цього завдання доцільно використовувати економічні та адміністративно-правові методи. Серед економічних методів це перш за все матеріальне стимулювання персоналу, що задіяний при впровадженні організаційно-інформаційного забезпечення через перегляд заробітної платні внаслідок зміни посадових обов'язків, впровадження матеріальних стимулів та компенсацій за разові роботи щодо вдосконалення системи комунікацій. Головним адміністративно-правовим методом управління персоналом, який має використовуватись при вдосконаленні комунікацій промислового підприємства є організаційно-розпорядчі впливи, тобто прийняття внутрішніх нормативних документів, що регламентують діяльність персоналу, виконання комунікаційних та інших функцій, підтримку запланованих управлінських показників. Таким чином, методи управління персоналом мають використовуватись при побудові таких інструментів формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств як організаційно-інформаційне забезпечення вдосконалення комунікаційних каналів, модель контролю стабільності зовнішніх комунікаційних каналів, модель контролю стабільності внутрішніх комунікаційних каналів.

Оптимізаційні методи доцільно використовувати для розробки рекомендацій щодо розрахунку наслідків управлінських рішень та прогнозування результатів реалізації заходів щодо вдосконалення комунікаційних каналів.

Методи експертного оцінювання є найкращими інструментами для використання в умовах вирішення складних проблем, або нових та нетипових проблем, коли недостатньо інформації для розробки математично формалізованого алгоритму прийняття рішення чи оцінювання процесу або явища. Методи експертного оцінювання є базовими при розробці таких інструментів формування системи управління комунікаціями

ми в умовах розвитку промислових підприємств, як модель контролю стабільності зовнішніх комунікаційних каналів, модель контролю стабільності внутрішніх комунікаційних каналів, модель оптимізації комунікаційних каналів та модель оцінювання ефективності маркетингових комунікацій із контрагентами.

Методи обліку на підприємствах при вдосконаленні комунікацій промислового підприємства забезпечують комунікації при плануванні господарської діяльності, контролі та оптимізації витрат.

Впровадження рекомендацій щодо формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств може вимагати від підприємства здійснити перетворення бізнес-процесів, комунікації за якими є незадовільними. При цьому доцільно використовувати методи реінжинірингу, під яким мається на увазі перепроєктування бізнес-процесів з метою покращення цільових показників діяльності, забезпечення більш ефективного використання наявних ресурсів та впровадження більш прогресивних технологій. Останній метод є найбільш поширеним у випадку неякісної комунікації, адже саме відсутність відповідальних за здійснення комунікацій є типовою вадою комунікаційних каналів промислового підприємства. Тому методи реінжинірингу доречно використовувати при розробці такого інструменту як організаційно-інформаційне забезпечення вдосконалення комунікацій.

Методи управління проектами забезпечують виконання економічних проектів шляхом встановлення чітких цілей та балансування між обсягом робіт, ресурсами, часом, якістю та ризиками [13]. Методи управління проектами доцільно використовувати для розробки таких інструментів управління комунікаційними каналами в умовах розвитку промислового підприємства як організаційно-інформаційне забезпечення вдосконалення комунікацій, принципи узгодження завдань вдосконалення комунікацій з цілями розвитку промислового підприємства, модель оцінювання ефективності маркетингових комунікацій із контрагентами.

На інструментальному рівні концепції формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств представлено безпосередньо моделі, за допомогою яких вирішуються складові зазначеної проблеми:

модель контролю стабільності зовнішніх комунікаційних каналів;

модель контролю стабільності внутрішніх комунікаційних каналів;

модель оптимізації комунікаційних каналів;

модель оцінювання ефективності маркетингових комунікацій із контрагентами.

Практичне впровадження вищезгаданих інструментів для формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств потребує здійснення відповідних заходів та наявності інфраструктури, які представлено на забезпечувальному рівні концепції. До забезпечувального рівня концепції формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств відносяться:

принципи врахування особливостей комунікаційних процесів в системі обліку;

організаційно-інформаційне забезпечення вдосконалення комунікаційних каналів;

принципи узгодження завдань вдосконалення комунікаційних каналів з цілями розвитку промислового підприємства.

Організаційно-інформаційне забезпечення вдосконалення комунікацій промислового підприємства це сукупність методів та засобів, що регламентують вза-

модію фахівців підприємства між собою та з технічними засобами для здійснення комунікацій в процесі управління розвитком підприємства. Основним завданням організаційно-інформаційне забезпечення при впровадженні концепції формування системи управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств є подолання спротиву системи, який розрізняється двох типів. Спротив першого типу є об'єктивним, він обумовлений особливостями організації системи управління промислового підприємства. Невідповідність організаційної структури, посадових інструкцій, прийнятих традицій здійснення комунікацій тощо є об'єктивними причинами спротиву. Спротив другого типу є суб'єктивним та обумовлений протидією або некомпетентністю персоналу промислового підприємства. Подолання спротиву може потребувати як здійснення реінжинірингу, так і менш глобальних заходів, таких як розробка стимулів для персоналу, навчання персоналу, вдосконалення методів розробки планів та контролю їх виконання тощо.

Отже, концепція управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств містить обґрунтування вирішення проблеми вдосконалення системи комунікацій промислового підприємства, а саме вибір базових теорій та припущень, методів, які необхідно застосовувати, вимоги до інструментів вирішення зазначеної проблеми та до забезпечення для практичної реалізації розроблених рекомендацій.

#### Висновки

Положення економічних теорій використовуються при виборі загальних методів, за допомогою яких пропонується вирішувати проблему управління комунікаціями. В свою чергу загальні методи необхідні для розробки інструментів вирішення проблеми (підходів, моделей, принципів тощо) та забезпечення для практичного впровадження зазначених інструментів. В сукупності це складає розроблену концепцію управління комунікаціями в умовах розвитку промислових підприємств.

#### ЛІТЕРАТУРА

1. Андрианов М. С. Невербальная коммуникация: психология и право / М. С. Андрианов. - М. : Институт Общегуманитарных Исследований, 2007. - 256 с.
2. Аптер М. Кибернетика и развитие / М. Аптер. - М. : Мир, 1970. - 215 с.
3. Бориснёв С. В. Социология коммуникации / С. В. Бориснёв. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2003. - 270 с.
4. Борисова В. В. Теория организации / В. В. Борисова. - М., 2014. - 308 с.
5. Джарратано Дж. Экспертные системы: принципы разработки и программирования / Дж. Джарратано, Г. Райли. - М. : Вильямс, 2006. - 1152 с.
6. Безчасний О. У. Управління розвитком промислових підприємств: теорія і практика : монографія / О. У. Безчасний, А. В. Аллахвердян, Т. Т. Жовковська, І. В. Каткалова-Літвін, Г. О. Тарасова. К. : Європейський університет, 2015. С. 198.
7. Кушлик-Дивульська О. І. Основи теорії прийняття рішень / О. І. Кушлик-Дивульська, Б. Р. Кушлик ; НТУУ "КПІ". - К. : НТУУ "КПІ", 2014. - 94 с.
8. Мильнер Б. Теория организации / Б. Мильнер. - М. : ИНФРА-М, 2000. - 480 с.
9. Новиков Д. А. Теория управления организационными системами / Д. А. Новиков. - 3-е изд. М. : Издательство физико-математической литературы, 2012. - 604 с.
10. Борисевич В. И. Прогнозирование и планирование экономики / В. И. Борисевич, Г. А. Кандаурова, Н. Н. Кандауров и др. - Мн.: Интерпрессервис, 2001. - 380 с.

11. Ущаповський К. В. Сучасні теоретико-методологічні підходи до управління персоналом на промислових підприємствах / К. В. Ущаповський // Економіка промисловості. - 2010. - № 1. - С. 131-135.

12. Федорович О. Є. Наукові основи управління великомасштабними проектами та програмами розвитку машинобуду-

вання : монографія / О. Є. Федорович, В. М. Ілюшко, Е. Ю. Рубін. - Харків : ХАІ, 2015. - 199 с.

13. Кравченко В. Н. Целеполагание в системе управления развитием предприятия / В. Н. Кравченко, И. В. Филиппин // Стратегия і механізми регулювання промислового розвитку : зб. наук. пр. - Донецьк : ІЕП НАНУ, 2010. - С. 101-116.

**Безчасний Алексей,**

*кандидат экономических наук, доцент,*

*Государственный экономико-технологический университет транспорта, г. Киев*

### **КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КОММУНИКАЦИЯМИ В УСЛОВИЯХ РАЗВИТИЯ ПРОМЫШЛЕННЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

В статье предложена концепция управления коммуникациями в условиях развития промышленных предприятий, содержащая обоснование решения проблемы совершенствования системы коммуникаций промышленного предприятия, а именно: выбор базовых теорий и предположений; методов, которые необходимо применять; требования к инструментам решения указанной проблемы и к обеспечению для практической реализации разработанных рекомендаций.

*Ключевые слова:* концепция; формирование; система управления; развитие; промышленные предприятия; сбалансированность.

**Bezchasnyi Oleksii,**

*Candidate of economic sciences, Associate professor, State University of Transport and Technology, Kyiv*

### **CONCEPTUAL PROVISIONS OF COMMUNICATION MANAGEMENT IN THE CONDITIONS OF DEVELOPMENT OF INDUSTRIAL ENTERPRISES**

In the article the concept of communication management under the development conditions of industrial enterprises is developed, which contains the substantiation of the solution of the problem of improvement of the communication system of the industrial enterprise, namely: choice of basic theories and assumptions; methods to be applied; requirements for tools to solve the problem and to ensure that the recommendations developed are put into practice. Through the use of the concept in the management of an industrial enterprise, a balanced improvement of the communication system is ensured, taking into account the development goals of the enterprise.

The scheme of communication management system under development conditions of industrial enterprises is offered, which takes into account the peculiarities of communications of a typical industrial enterprise and the classification of management objects depending on the directions of communication they carry out and on their position in the enterprise management system. Using the scheme of communication management system under the development conditions of industrial enterprises increases the theoretical validity of industrial enterprise management and reduces losses from the negative effects of the external and internal environment.

*Keywords:* concept; formation; management system; development; industrial enterprises; balance.

#### **REFERENCES**

- Andrianov M. S. (2007), Non-verbal communication: psychology and law. Moscow: Institute for Humanitarian Research, 256 p. (rus)
- Upper M. (1970), Cybernetics and development. Moscow: Mir, 215 p. (rus)
- Borisnev S. V. (2003), Sociology of Communication. Moscow: Unity-Dana, 270 p. (rus)
- Borisova V. V. (2014), Organization Theory. Moscow, 308 p. (rus)
- Jarratano J., Riley G. (2006), Expert systems: principles of development and programming. Moscow: Williams, 1152 p. (rus)
- Bezchasnyi O., Allahverdyan A., Zhovkovska T., Katkalova-Litvin I., Tarasova G. (2015). Managed by industrial departments: theory and practice: monograph. Kyiv: European University, 198 p. (ukr)
- Kushlyk-Divulska O. I., Kushlyk B. R. (2014), Fundamentals of the theory of acceptance. Kyiv: NTUU "KPI", 94 p. (ukr).
- Milner B. (2000), Theory of organization. Moscow: INFRA-M, 480 p. (rus)
- Novikov D. A. (2012), Theory of management of organizational systems. Moscow: Publishing house of physical and mathematical literature, 604 p. (rus).
- Borisevich V. I., Kandaurova G. A., Kandaurov N. N. et al. (2001). Forecasting and economic planning. Minsk: Interpressservis, 380 p. (rus)
- Ushchapovsky K. V. (2010), State theoretical and methodological approaches to personnel management at industrial enterprises. *Economics of Industry*. № 1. P. 131-135. (ukr)
- Fedorovich O. E., Ilyushko V. M., Rubin E. Yu. (2015), Scientific bases management of large-scale projects and programs of mechanical engineering. Kharkiv: XII, 199 p.
- Kravchenko V. N., Filipishin I. V. (2010). Goal setting in the enterprise development management system. In: *Strategy and Mechanisms for Regulating Industrial Development*. Donetsk: IEP NASU, pp. 101-116. (ukr)

© *Безчасний Олексій*

Надійшла до редакції 15.02.2016

**СХІД № 1 (141) січень-лютий 2016 р.**