

УДК 658

БЕЗЧАСНИЙ ОЛЕКСИЙ,

кандидат економічних наук, доцент,

Державний економіко-технологічний університет транспорту, м. Київ

КОНТРОЛЬ ТА КООРДИНАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В УМОВАХ РОЗВИТКУ ПРОМИСЛОВИХ ПІДПРИЄМСТВ

У статті запропоновано науково-методичний підхід до контролю та координації комунікаційних процесів в умовах розвитку промислових підприємств на основі розроблених блоків контролю та координації комунікацій, з урахуванням технічного забезпечення системи контролю комунікаційних процесів у стані адаптивного функціонування, що дає змогу визначення напрямків коригування управлінських рішень з протидії рефлексивному впливу, дезорганізації комунікаційних процесів та координації комунікаційних сигналів.

Ключові слова: контроль; координація; комунікаційні процеси; розвиток; промислові підприємства.

Постановка проблеми та стан її дослідження. Формування ефективної системи контролю в умовах розвитку промислових підприємств є важливим етапом удосконалення всієї системи управління, що може стати також вагомим чинником підвищення ефективності діяльності підприємства. На сьогодні важливою проблемою є вибір підходу до формування системи контролю організації та координації комунікаційних процесів в умовах розвитку та її формалізація на підприємстві. Саме тому проблеми розроблення й застосування контролю комунікаційних процесів промислового підприємства є актуальними.

Комунікаційні процеси не можуть протікати стихійно, необхідна їх систематична перевірка, координація та корекція [6].

Дослідження сутності та значення координування в системі управління підприємством присвятили свої дослідження такі зарубіжні та вітчизняні вчені, як І. Ансофф [18], П. Друкер [15], Г. Мінцберг [2], Б.З. Мільнер [6], В.С. Пономоренко [17], З. Є. Шершньова [16], Т.В. Клебанова [19], Д.О. Ріпка [14] та ін.

Питання контролю в управлінні розвитком підприємства широко було висвітлено в ряді наукових робіт, зокрема: І.С. Грозного [12], Л.В. Дікань та Н.В. Шульги [7], Є.В. Калюги [8], О.Є. Кузьміна [20], Н.П. Кузик [9], Л.В. Нападовської [10], І.В. Фоміної [13], В.М. Яценко [11] та інших.

Проте праці більшості із указаних вчених не містять конкретних підходів до координування та контролю комунікаційних процесів підприємств в умовах розвитку. У тому числі в багатьох дослідженнях не враховується специфіка підприємств машинобудування.

Мета статті на основі аналізу наукових праць, присвячених питанням контролю в розвитку підприємства, обґрунтувати науково-методичні засади контролю та координації комунікаційних процесів на промислових підприємствах і визначити ключові блоки контролю та координації комунікацій на них.

Виклад основного матеріалу. Глибокі дослідження систем контролю, особливостей формування систем контролю проведені Н. Г. Виговською, яка вважає, що існує два основних підходи до формування системи контролю [21]:

- пасивний, констатуючий контроль, який полягає у виявленні порушень після того, як вони відбулися;

- активний, що формує контроль-аналітичне забезпечення управління й передбачає не лише виявлення відхилень, але й резервів підвищення ефективності.

Проведене дослідження сутності та доцільності формалізації системи контролю діяльності промислового підприємства О. Є. Кузьмінін та М. В. Кізло дозволило встановити, що:

- формування системи контролю діяльності промислового підприємства передбачає створення її структури та встановлення зв'язків між окремими елементами системи;

- процес формування системи контролю діяльності промислового підприємства передбачає послідовне виконання таких етапів: формулювання мети та завдань системи контролю; інформаційно-комунікативне забезпечення формування системи контролю; визначення підсистем контролю та їх основних елементів (об'єкта, предмета, суб'єктів контролю; форм і методів контролювання й особливостей процесу контролювання); встановлення структурних зв'язків між елементами системи контролю; формалізація системи контролю та використання сформованої системи контролю в процесі управління промисловим підприємством;

- формалізація системи контролю, передбачає подання інформації про внутрішню структуру системи контролю діяльності промислового підприємства у встановленій формі [20]. Ці напрацювання доцільно використовувати при формуванні системи контролю будь якого напрямку у діяльності промислового підприємства.

М. Федотова дає визначення комунікаційного менеджменту на мікрорівні, виділяючи його як професійну діяльність, спрямовану на досягнення ефективної комунікації як усередині організації, так і між організацією і її зовнішнім середовищем шляхом реалізації комунікаційної політики [3]. Управління ж комунікацією з точки зору автора полягає у:

- визначенні цілей комунікації;
- визначенні шляхів досягнення цих цілей і конкретних дій, спрямованих на досягнення цілей;
- організації здійснення цих комунікативних дій;
- координуванні взаємодії комунікаторів;
- контролі;
- коригуванні процесу за результатами комунікації [3].

А. Звіринцев робить наголос на вирішенні комунікаційних проблем підприємства. Про комунікаційні проблеми, на його думку, зазвичай говорять в двох випадках: коли порушена можливість отримувати й поширювати адекватну інформацію і тоді, коли з передачею і отриманням інформації все в порядку, але не вдаються або є неефективними контакти з "бажаними" аудиторіями [4], тобто і в такій інтерпретації управління комунікаційними процесами потрібна координація.

Координація (від лат. з (cum) спільно і ordīnatio - упорядкування) - узгодження, поєднання, приведення в порядок, відповідність (дій, понять, складових частин чого-небудь). Функція координації є однією з адміністративних функцій за класифікацією А. Файоля. Координувати за Файолем - означає "зв'язувати, об'єднувати, гармонізувати всі дії і всі зусилля" [5].

Р. Мінцберг виділив п'ять основних координаційних механізмів, які розкривають способи, за допомогою яких організації координують свою діяльність:

- взаємне узгодження;
- прямий контроль;
- стандартизація робочих процесів;
- стандартизація випуску;
- стандартизація навичок і знань (кваліфікації) [2].

Взаємне узгодження сприяє координації праці завдяки простому процесу неформальних комунікацій. Розвиваючись з найпростішої форми, організація, як правило, використовує другий із перелічених вище координаційних механізмів. Прямий контроль сприяє координації тому, що відповідальність за роботу інших людей, визначення завдань для них і спостереження за їх діями покладається на одну людину [2]. Таким чином, координація та контроль є основними базисами для управління комунікаційними процесами.

У рамках функцій управління цікавою стає проблема формування комунікаційного контролю. Комунікаційний контроль слід розуміти як систематичну перевірку процесу комунікації.

На думку Л.К. Качалова, реальні заходи управління поведінкою формуються за рахунок трансформації об-

разів. Комунікаційний контроль необхідний для подолання когнітивного дисонансу і когнітивного звуження, для переведення когнітивної системи особистості в стан адаптивного функціонування. Адаптивне функціонування когнітивної системи пов'язано з процесами асиміляції і акомодатії інформації. За допомогою цих процесів відбувається формування нових компонентів когнітивної системи, а потім пристосування компонентів до існуючої системи. Постійно відбувається сприйняття нової інформації, її категоризація і поява нових елементів в загальній системі значень [1]. Завдяки цьому особистість здатна модифікувати свою поведінку відповідно до мінливих умов.

Контроль комунікаційних процесів промислового підприємства включає:

- пошук та визначення перешкод на шляху до ефективної комунікації;
- розробку заходів для корегування і усунення таких перешкод підвищення ефективності комунікаційних процесів.

Існує багато факторів, що перешкоджають здійсненню ефективної комунікації, основними з яких є:

1. Фільтрація, що є функцією:
 - конфлікту між сферами компетенції;
 - конфлікту інтересів і потреб відправника і одержувача повідомлення;
 - структури організації (рівень топ-менеджменту);
 - використання досвіду попередніх негативних комунікацій.
 2. Вибіркове сприйняття, яке визначає характер декодування інформації.
 3. Семантичні бар'єри.
 4. Поганий зворотній зв'язок.
 5. Культурні розбіжності між відправником і одержувачем інформації.
 6. Інформаційні переваженні.
- Основними методами, що формують заходи контролю комунікаційних процесів, є:
- регулювання інформаційних потоків;
 - налагодження зворотнього зв'язку;

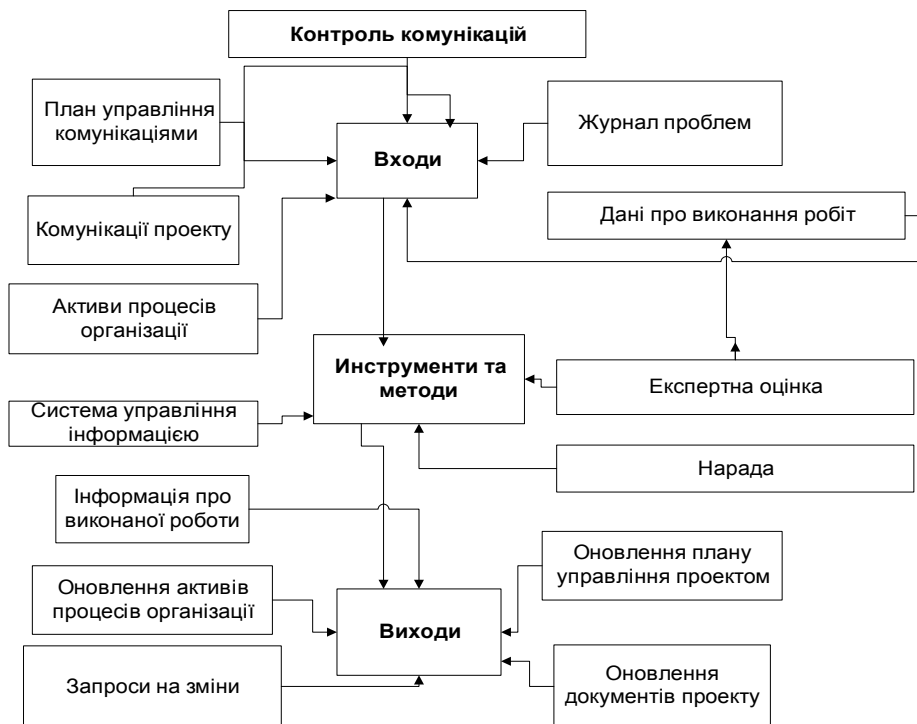


Рис. 1. Схема процесу контролю комунікацій (розроблено автором).

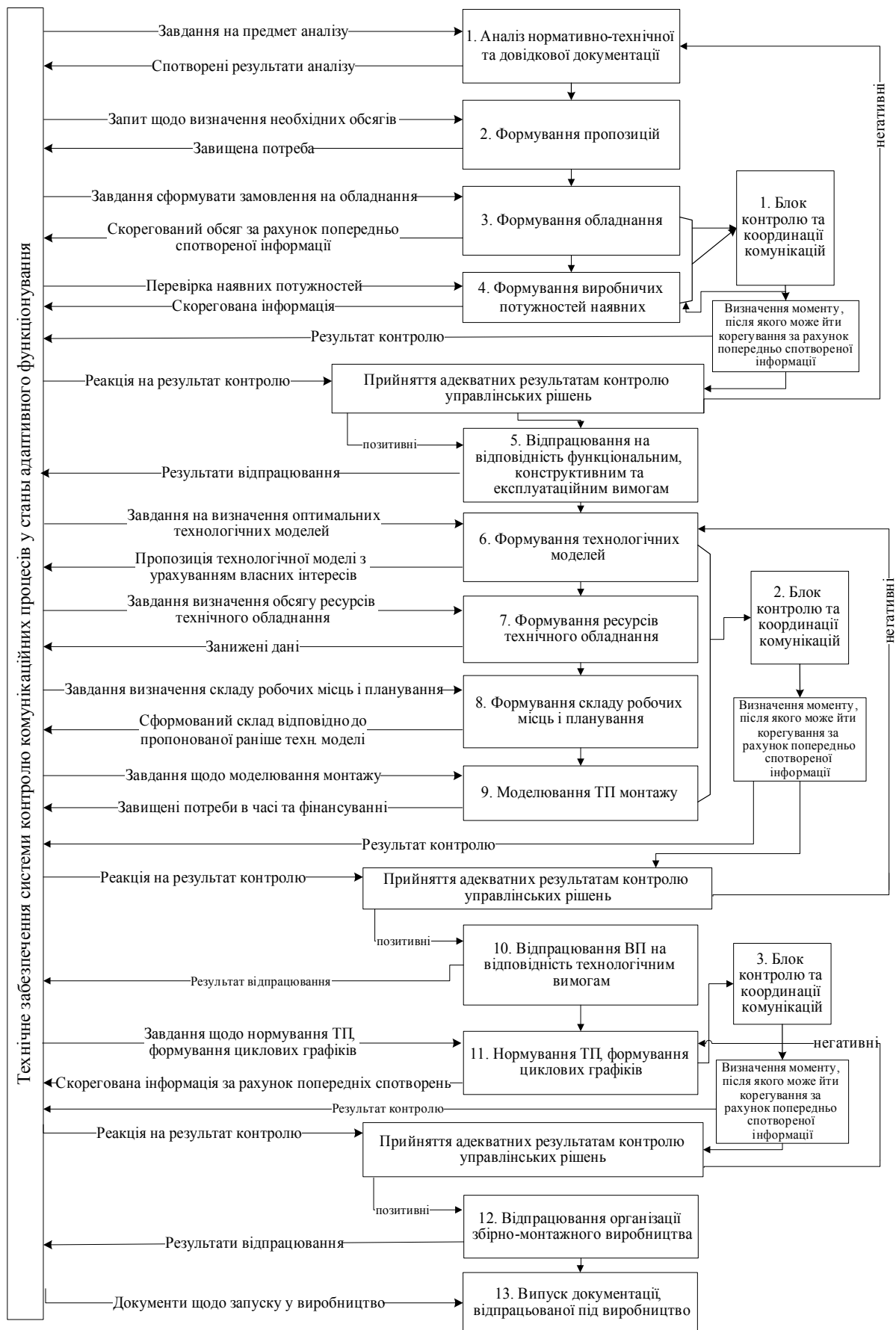


Рис. 2. Схема координації та контролю комунікаційних процесів машинобудівного підприємства з урахуванням рефлексивного впливу (розроблено автором).

- дублювання інформації;
- використання емпатії;
- конкретизація повідомлень.

Контроль комунікацій може відбуватися різними шляхами (рис. 1).

Основний напрямок контролю інформаційних потоків пропонується реалізовувати через рефлексивну та адаптивну складові способності можна розвивати через познавательные задания.

Визначимо найвищий ступінь можливого впливу, для цього, по-перше, визначимо для кожного з етапів підготовки завдання та суб'єктів виконання; по-друге, спрогнозуємо для кожного з етапів можливі мотиви спотворень інформації.

На рис. 2 наведено схему координації та контролю комунікаційних процесів машинобудівного підприємства з урахуванням рефлексивного впливу, де визначено достатньо високу кількість моментів, де може відбуватися спотворення інформації з боку суб'єктів виконання.

Доцільно розглядати два основних варіанти спотворення - навмисне спотворення інформації (обман) та суб'єктивний образ об'єктивної реальності, тобто навмисне спотворення.

Отже, для більшої об'єктивності інформації, що надходить до суб'єкта управління, виникає необхідність мінімізації рефлексивного впливу на результат виконання завдання з боку виконавця. Але існує потенційна можливість різноманітної реакції і з боку суб'єкта управління на одне й те ж інформаційне повідомлення з боку суб'єкта виконання.

Блоки координації та контролю комунікацій відповідають за визначення моменту, після якого може піти корегування за рахунок попередньо спотвореної інформації. А завданням підвищення об'єктивності експертних оцінок у блоці є надійність і стабільність комунікаційних каналів за рахунок саме контролю інформації, що надходить.

Зростає цінність інформації, тому система контролю комунікаційних процесів враховує також функцію захисту інформації від витоків. Вона включає в себе правильну організацію бізнес-процесів, формування посадових інструкцій і регламентів, роботу з персоналом, впровадження технічних засобів, призначення яких надати дані для аналізу і забезпечити автоматичний захист чутливої інформації.

Контроль "витоків" інформації реалізується у блоках контролю та координації комунікацій у вузлових точках комунікативних мереж. Основним об'єктом контролю є не тільки конкретні робітники, а рух інформації по різних каналах між групами користувачів.

Технічно забезпечена система контролю комунікаційних процесів дозволяє якісно контролювати комунікації користувачів (адекватність виконання посадових інструкцій, соціальні мережі, корпоративну пошту, Web-пошту, ICQ), не заважаючи їх звичній діяльності на робочому місці. Система у стані адаптивного функціонування, з "відгалуження потоку" витягує та відновлює повідомлення і всю пов'язану з ними інформацію і потім інформує службу безпеки про виявлені підозрілі повідомлення і поміщає їх в архів для подальшого аналізу. Що дає можливість:

- знизити витік;
- блокувати доступ до небезпечних ресурсів;
- обмежити не пов'язану з роботою діяльність співробітників;
- захистити канали передачі даних.

Таким чином, розвинуто науково-методичний підхід до контролю та координації комунікаційних процесів в

умовах розвитку промислових підприємств на основі розроблених блоків контролю та координації комунікацій, з урахуванням технічного забезпечення системи контролю комунікаційних процесів у стані адаптивного функціонування, що відрізняється тим, що дає змогу визначення напрямків коригування управлінських рішень з протидії рефлексивному впливу, дезорганізації комунікаційних процесів та координації комунікаційних сигналів.

Реалізація підходу дає можливість визначати та протидіяти спотворенню інформації, яка впливає на ефективне функціонування усіх видів діяльності підприємства.

ЛІТЕРАТУРА

1. Минцберг Г. Структура в кулаке: создание эффективной организации / Г. Минцберг ; [пер. с англ. под ред. Ю. Н. Каптуревского]. - СПб. : Питер, 2004. - 512 с.
2. Федотова В. Г. Коммуникационный менеджмент : учеб. пособие / В. Г. Федотова. - Омск : ОмГТУ, 2006. - 76 с.
3. Зверинцев А. Б. Коммуникационный менеджмент / А. Б. Зверинцев. - СПб. : Союз, 1997. - 228 с.
4. Мескон М. Х. Основы менеджмента / М. Х. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоури ; [пер. с англ.]. - М. : Дело, 1992. - С. 68.
5. Мильнер Б. З. Теория организации : учебник / Б. З. Мильнер. - М. : Инфра-М, 2006. - 720 с.
6. Дікань Л. В. Внутрішній контроль / Л. В. Дікань, Н. В. Шульга. - Харків : ХНЕУ, 2005. - 60 с.
7. Калюга Є. В. Система внутрішньогосподарського контролю та удосконалення її ефективності на підприємствах / Є. В. Калюга // Вісник податкової служби України. - 2001. - № 33. - С. 357-359.
8. Кузик Н. П. Внутрішній контроль як основа ефективної діяльності сільськогосподарських підприємств / Н. П. Кузик, О. А. Боярова // Науковий вісник НУБіП України. - 2010. - № 153. - С. 153-157.
9. Нападівська Л. В. Внутрішньогосподарський контроль в ринковій економіці / Л. В. Нападівська. - Дніпропетровськ : Наука і освіта, 2000. - 223 с.
10. Яценко В. М. Внутрішній контроль на підприємствах України: проблеми розвитку та шляхи їх вирішення / В. М. Яценко // Вісник Черкаського державного технологічного університету. Серія "Економічні науки". - 2012. - № 22. - С. 3-7.
11. Грозний І. С. Забезпечення контролю якості розвитку промислових підприємств / І. С. Грозний // Вісник Донецького університету економіки та права : зб. наук. праць. - Артемівськ : ДонУЕП, 2015. - № 2. - С. 55-58.
12. Фомина И. В. Экономические и социальные перемены: факты, тенденции, прогноз / И. В. Фомина // Отраслевая и региональная экономика. - 2011. - № 3 (15). - С. 96-102.
13. Ріпка Д. О. Координація управлінських і виробничих процесів на підприємстві / Д. О. Ріпка // БізнесІнформ. - 2012. - № 7. - С. 162-166.
14. Peter F. Drucker. Peter Drucker's Five Most Important Questions: Enduring Wisdom for Young Leaders [Електронний ресурс] / Peter F. Drucker, Frances Hesselbein, Joan Snyder Kuhl. - Jossey-Bass, 2015. - Режим доступу : <http://proxylibrary.hse.ru:2099/toc.aspx?bookid=80720>
15. Шершньова З. Є. Стратегічне управління : підручник (2-ге вид., перероб і доп.) / З. Є. Шершньова. - К. : ХНЕУ, 2004. - 699 с.
16. Пономаренко В. С. Стратегічне управління підприємством / В. С. Пономаренко. - Харків : Основа, 1999. - 620 с.
17. Ансофф И. Стратегическое управление : (сокр. пер. с англ.) / И. Ансофф. - М. : Изд-во "Экономика", 1989. - 520 с.
18. Клебанова Т. С. Оценка склонности предприятий к банкротству на основе методов нечеткой логики и нечетких нейронных сетей [Електронний ресурс] / Т. С. Клебанова, В. С. Гвоздицкий // Бізнес Інформ. - 2015. - № 10. - С. 165-170. - Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2015_10_28.

19. Кузьмін О. Є. Система контролю діяльності промислового підприємства: формування та формалізація [Електронний ресурс] / О. Є. Кузьмін, М. В. Кізло // Актуальні проблеми економіки. - 2012. - № 4. - С. 184-194. - Режим доступу : http://nbuv.gov.ua/UJRN/ape_2012_4_20

20. Виговська Н. Г. Господарський контроль в Україні: те-

орія, методологія, організація : монографія / Н. Г. Виговська. - Житомир : ЖДТУ, 2008. - 532 с.

21. Грозний І. С. Теорія та практика управління якістю розвитку промислових підприємств на основі когерентного підходу : монографія / І. С. Грозний. - Запоріжжя : КПУ, 2014. - 300 с.

Bezchasnyi Oleksii,

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

CONTROL AND COORDINATION OF COMMUNICATION PROCESSES IN THE CONDITIONS OF DEVELOPMENT OF INDUSTRIAL ENTERPRISES

The paper proposes a scientific and methodological approach to control and coordination of communication processes under development conditions of industrial enterprises based on developed blocks of control and coordination of communications, taking into account the technical support of the system of control of communication processes in a state of adaptive functioning, characterized. It allows to determine the directions of adjustment management decisions to counteract reflective influence, disorganize communication processes and coordinate communication signals.

The implementation of the approach makes possible to identify and counteract the distortion of information, which affects the effective functioning of all activities of the enterprise.

Keywords: control; coordination; communication processes; development; industrial enterprises.

REFERENCES

1. Mintzberg G. (2004), Structure in the fist: the creation of an effective organization [Translat.] St. Petersburg: Piter, 512 p. (rus)
2. Fedotova V.G. (2006). Communication management. Omsk: OmSTU, 76 p. (rus)
3. Zverintsev A. B. (1997), Communication management. St. Petersburg: Union, 228 p. (rus)
4. Meskon M. H., Albert M., Hedouri F. (1992), Fundamentals of management: [translat. from English]. Moscow: Dielo, P. 68. (rus)
5. Milner B.Z. (2006), Organization Theory. Moscow: Infra-M, 720 p. (rus)
6. Dikan L.V., Shulga N.V. (2005). Internal control. Kharkiv: KhNEU, 60 p. (ukr)
7. Kalyuga E.V. (2001), System of internal control and improvement of its efficiency in enterprises. *Bulletin of the Tax Service of Ukraine*. No. 33. P. 357-359. (ukr)
8. Kuzik N.P., Boyarova O.A. (2010), Internal control as a basis for efficient activity of agricultural enterprises. *Scientific Bulletin of NULES of Ukraine*. No. 153, pp. 153-157. (ukr)
9. Napadovska L.V. (2000), Internal control in a market economy. Dnepropetrovsk: Science and Education, 223 p. (ukr)
10. Yatsenko V.M. (2012), Internal control at Ukrainian enterprises: problems of development and ways of their solution. *Bulletin of Cherkasy State Technological University. Economic Sciences Series*. № 22. P. 3-7. (ukr)
11. Grozny I.S. (2015), Ensuring quality control of the development of industrial enterprises. *Bulletin of the Donetsk University of Economics and Law: Coll. Sciences. wash. Artemovsk: DonUEP*, № 2. P. 55-58.
12. Fomina I.V. (2011), Economic and social changes: facts, trends, forecast. *Sectoral and regional economics*. No 3 (15). P. 96-102. (rus)
13. Ripka D.O. (2012). Coordination of management and production processes at the enterprise. *BusinessInform*. № 7. P. 162-166. (ukr)
14. Drucker Peter F. et al. (2015), Peter Drucker's Five Most Important Questions: Enduring Wisdom for Young Leaders. *Jossey-Bass*. URL: <http://proxylibrary.hse.ru:2099/toc.aspx?bookid=80720>
15. Shershniova Z. Ye. (2004), Strategic management. Kyiv: KNEU. 699 p. (ukr)
16. Ponomarenko V.S. (1999), Strategic management of the enterprise. Kharkiv: Osnovy, 620 p. (ukr)
17. Ansoff I. (1989), Strategic management: (Transl. From English.) Moscow: Publishing house "Economics", 520 p. (rus)
18. Klebanova T. S., Gvozditky V. S. (2015), Assessment of the tendency of enterprises to bankruptcy based on the methods of fuzzy logic and fuzzy neural networks. *BusinessInform*. No. 10. P. 165-170. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/binf_2015_10_28 (rus)
19. Kuzmin A.E., Kizlo M.V. (2012). The control system of industrial enterprise activity: formation and formalization. *Current problems of the economy*. № 4. P. 184-194. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/ape_2012_4_20 (ukr)
20. Vyhovska N.H. (2008), Economic control in Ukraine: theory, methodology, organization. Zhytomyr: ZhSTU, 532 p. (ukr)
21. Hroznyy I.S. (2014), Theory and practice of quality management of industrial enterprises development based on a coherent approach. Zaporizhzhya: KPU, 300 p. (ukr).

© *Безчасний Олексій*

Надійшла до редакції 24.05.2016