

УДК 248.154 : 141.7 (045)

Л. Я. Балаш,

к. е. н., доцент, доцент кафедри права та менеджменту у сфері цивільного захисту, Львівський державний університет безпеки життєдіяльності

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-5950-5236>

О.В. Лисюк

*к. е. н., доцент, доцент кафедри підприємництва та торгівлі,
Львівський національний університет природокористування*

<https://orcid.org/0000-0001-5121-359X>

О. В. Бінерт,

*к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту ім. проф. Є.В. Храпливого,
Львівський національний університет природокористування*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-5436-0106>

О. І. Ковальчук,

доктор філософії,

*викладач кафедри права та менеджменту у сфері цивільного захисту,
Львівський державний університет безпеки життєдіяльності*

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6584-0746>

ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ЕФЕКТИВНИХ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ ЯК ДІЄВОГО УПРАВЛІННЯ ПІДПРИЄМСТВОМ

L. Balash,

*PhD in Economics, Associate Professor, Department of Law and Management in the
Field of Civil Defense, Lviv State University of Life Safety*

O. Lysiuk,

*PhD in Economics, Associate Professor, Department of Entrepreneurship and Trade,
Lviv National Environmental university*

O. Binert,

*PhD in Economics, Associate Professor, Department of Management named after
prof. E.V. Hraplyvyu, Lviv National Environmental university*

O. Kovalchuk,

*PhD in Management, Lecturer, Department of Law and Management in the Field of
Civil Defense, Lviv State University of Life Safety*

THEORETICAL PRINCIPLES OF EFFECTIVE COMMUNICATIONS IN THE ORGANIZATION AS ACTIVE MANAGEMENT OF THE ENTERPRISE

У статті авторами розкрито сутність поняття комунікацій. Розглянуто концепцію комунікацій як першочергової умови ефективного менеджменту організацій. Аргументовано, що комунікаційний процес відіграє вагомую роль в управлінні підприємством. Основну увагу зосереджено на понятті комунікаційного процесу ефективного забезпечення управлінської діяльності персоналу та її роль і вагомість в забезпеченні конкурентоздатності підприємства. Нами запропоновано визначення поняття «комунікації» відповідно до економічного аспекту з виділенням структурних одиниць сутнісної складової поняття. Доведено, що основною складовою яка об'єднує усі структурні одиниці поняття «комунікація», є інформація.

Виокремлено визначальні поняття які дозволяють класифікувати запропоновані науковцями визначення поняття «комунікація». У результаті аналізу багатьох літературних та наукових джерел нами зроблений висновок, що визначальними недоліками, уже існуючих підходів стосовно формування комунікаційного процесу на підприємстві, є відсутність системного підходу оцінювання. Нами запропоновано розглядати комунікаційне забезпечення управлінської діяльності персоналу підприємства з позиції структурного підходу, з ціллю нівелювання недоліків існуючих підходів.

In the article, the authors reveal the essence of the concept of communications.

The concept of communications as a primary condition for effective management of organizations is considered. It is argued that the communication process plays an important role in enterprise management. The main attention is focused on the concept of the communication process of effective management of personnel and its role and importance in ensuring the competitiveness of the enterprise. We proposed a definition of the concept of "communication" in accordance with the economic aspect with the selection of structural units of the essential component of the concept. It has been proven that the main component that unites all structural units of the concept of "communication" is information.

The defining concepts are singled out, which allow us to classify the definition of the concept of "communication" proposed by scientists. As a result of the analysis of many literary and scientific sources, we came to the conclusion that the lack of a systematic evaluation approach is the defining drawback of the existing approaches to the formation of the communication process at the enterprise. We proposed to consider the communication support of the management activities of the company's personnel from the position of a structural approach, with the aim of leveling the shortcomings of the existing approaches. It has been determined that the issues of communication theory and its classification require clarification in accordance with informational and global development, process management and interpersonal interactions in enterprises are still insufficiently studied. In the conditions of modern economic development, the primary role of electronic communications for accelerating the exchange of information and making managerial decisions has been proven. Also it has been proven that internal and external communications differ in the method of application of the organization of external communications, interpersonal communications and internal organizational communications. When writing the article, the method of dialectical knowledge was used, a descriptive method through which categories can be characterized, their impact on management; the method of comparison during conducting research on the category of "communications" and its classification. The practical value of the study lies in the use of the findings by enterprises of the economic sector in their activities.

Ключові слова: комунікації, теорії комунікацій, комунікаційний процес, інформація, ефективність управління.

Keywords: communications, communication theories, communication process, information, management efficiency.

Постановка проблеми у загальному вигляді та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями. Комунікації у сьогоденні умовах займають вирішальне місце в дієвому управлінні підприємством. Необхідність якісного комунікаційного процесу в менеджменті зумовлена високим рівнем інформаційно-комунікаційної складності завдань, що стоять перед сучасними суб'єктами підприємницької діяльності. Якісний комунікаційний процес – це один із основних факторів впливу на внутрішню і зовнішню комунікаційну систему підприємства. З його допомогою оптимізується процес обміну інформацією, суттєво зменшується завантаженість керівників і створюються сприятливе середовище для прийняття ефективних управлінських рішень. Сьогодення ставить геть інші вимоги до інформації і вони різняться на різних етапах процесу управління. Велика кількість інформації потребує її систематизації, достовірності, науково-технічній інноваційності, повноті, що має велике значення у постановці цілей управління. При оцінці ситуації керівництву важливо мати інформаційну структуру, яка дозволяє системно підходити до ситуаційного аналізу, враховуючи те що управлінські рішення повинні враховувати такі вимоги: своєчасність, повноту, можливість автоматизованої обробки, тощо. Розвиток ефективної комунікації реалізується через добре організований комунікаційний процес як всередині, так і за межами підприємства. Для досягнення якісного та ефективного управління всі учасники повинні мати рівний доступ до інформаційних ресурсів, вільно та ефективно спілкуватися один з одним, створюючи оптимальні умови для ефективного прийняття рішень, управління конфліктами та командної роботи підприємства [5]

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Аналіз наукових джерел і публікацій показує, що тема нашого дослідження є актуальною. Багато

зарубіжних і вітчизняних вчених досліджують питання комунікації загалом і управлінської діяльності зокрема. Вивченню комунікації присвячені наукові праці українських вчених, таких як: Гришина В. В., Єременко-Григоренко О. А., Ковальчук О.І., Мельник О. Г., Наумік К. Г., Шпак Н. О.

Проте питання теорії комунікації та її структурування потребують безперервного дослідження, уточнення і узагальнення відповідно до мега швидкого динамічного інформаційного розвитку внутрішнього і зовнішнього середовища. Управління операційними процесами та міжособистісною взаємодією на підприємствах, також потребують гнучкої і якісної комунікації. Проте комунікаційне забезпечення управлінської діяльності персоналу організації враховуючи структурний підхід, з метою нівелювання недоліків існуючих підходів є ще мало дослідженим і водночас вкрай актуальним в умовах сьогодення.

Формулювання цілей статті (постановка завдання). Ціллю нашого дослідження є аналіз теоретичних засад комунікацій як основного дієвого управлінського інструментарію, дослідження понятійного апарату «комунікація» враховуючи економічний підхід, аналіз їх переваг та недоліків.

Виклад основного матеріалу дослідження. Динамічний розвиток комунікаційних технологій, як підґрунтя ефективних комунікацій, створюють реальну можливість для різкого прискорення економічного, наукового розвитку. Тому, все частіше, організаційне забезпечення використовують з комунікаційним [1].

Сьогодення демонструє геть інше відношення науки до комунікацій. Незаперечним те, що менеджер, будь якого рівня, вагому частину свого робочого часу зосереджує на дослідженні і вивченні інформації, джерелами надходження якої є внутрішнє і зовнішнє середовище, а також на встановлення порозумінь між підлеглими та контрагентами.

Так М. Мескон, М. Альберт, Ф. Хедоурі визначали, що керівник витрачає 50 – 90 % свого часу на комунікації, реалізуючи ролі в міжособистісних відносинах, інформаційному обміні та процесах прийняття рішення; вирішуючи проблеми в процесі планування, організації, мотивації і контролю. Тому

більшість науковців комунікацію називають зв'язуючим елементом в управлінській діяльності [4].

На сьогоднішній день є досить багато різних трактувань поняття «комунікація». Про це свідчать огляд й узагальнення літературних джерел. Дане поняття не завжди однозначне, адже існування його окреслюється у кількох аспектах. Слід зазначити. Що аспекти які виходять із складових комунікацій є взаємопов'язані і взаємодоповнюючі.

Можна виділити наступні елементи комунікацій та її аспекти (рис. 1).

Розвиток теорії комунікацій як науки спричинив безперервне зростання кількості визначень комунікації, як основного елементу даної наукової категорії. На теперішній час нараховується не один десяток формулювань поняття «комунікація».

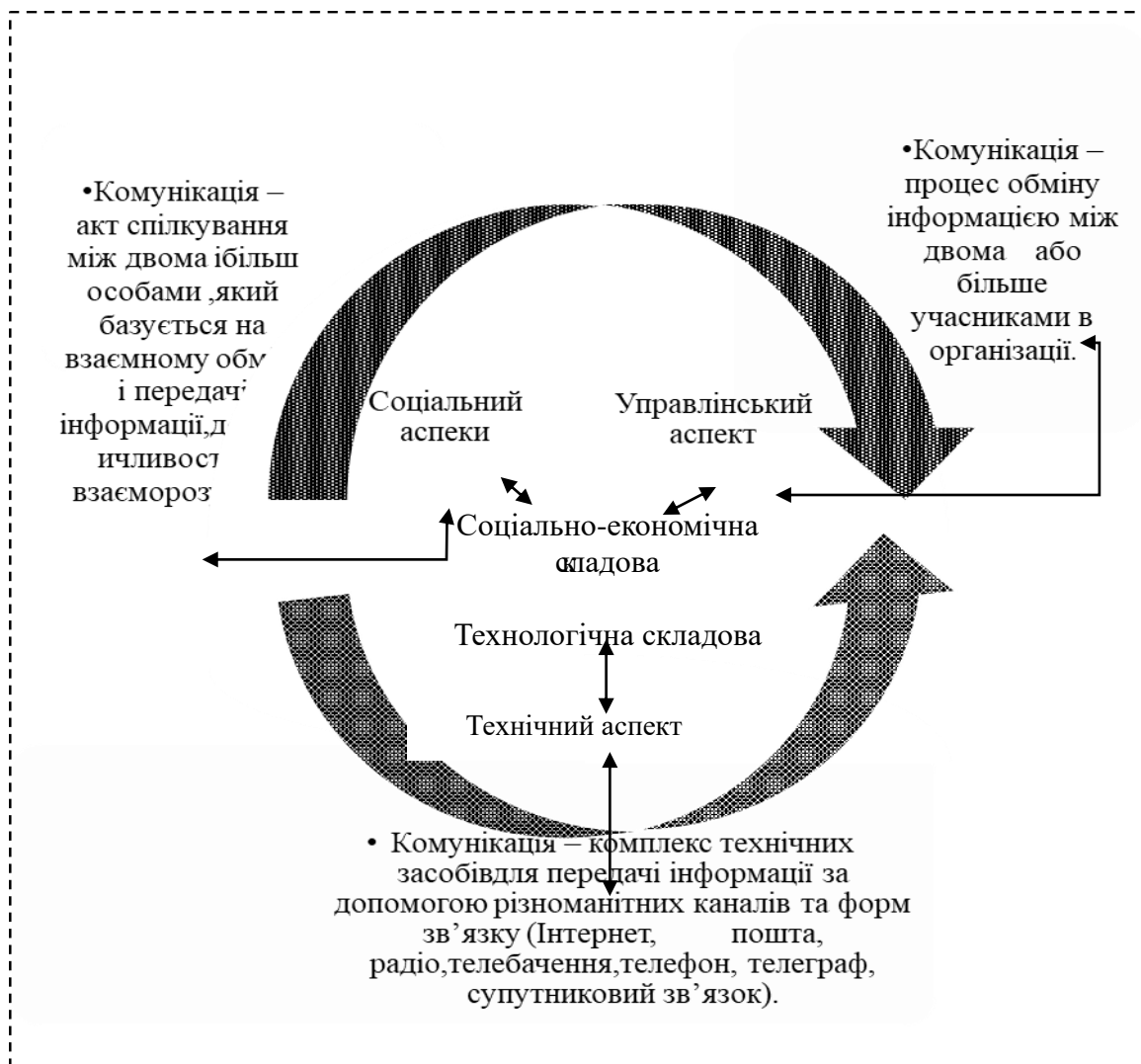


Рис.1 Характеристика комунікацій

Джерело: Узагальнено на основі [5,6.]

Нами здійснено порівняльний аналіз даного поняття з врахуванням економічного акцентуючи на структурній одиниці сутнісного елементу поняття (табл. 1 та рис. 2)

Отож, аналізуючи таблицю 1 та ілюстративне представлення рисунку 2 бачимо, що у дещо більше 56% авторами представлена комунікація, як процес обміну інформацією. Майже 16% авторів вважає що це є форма зв'язку і сукупність інформації відповідно.

Також слід звернути увагу, що основним компонентом який об'єднує усі структурні одиниці поняття «комунікація» є визначальний елемент, з допомогою якого здійснюється уся комунікаційна взаємодія – це інформація

**Таблиця 1.
Порівняльний аналіз поняття «комунікація» враховуючи економічний аспект**

Автори	Ключові характеристики	Форма зв'язку	Передача інформації	Спосіб отримання інформації	Процес обміну інформацією	Сукупність інформаційних каналів
1. Алдохін І.		-	-	-	+	-
2. Гірняк О.		-	-	-	+	-
3. Глівенко С., Лапіна Є.		-	-	+	+	-
4. Горфінгель В.		-	+	-	-	+
5. Дафт Р.		-	-	-	+	-
6. Зверинцев А.		-	+	-	-	-
7. Кузьмін О., Мельник О.		+	-	-	+	+
8. Лафта Дж.		-	-	-	+	-
9. Лейхіфф Дж., Пенроуз Дж.		+	-	-	-	-
10. Мельник О.		-	-	+	+	+
11. Мильнер Б.		-	+	-	-	-
12. Мескон М., Альберт М.		+	+	-	+	-
13. Сагер Л.		-	-	-	+	+
14. Хміль Ф.		-	-	+	+	-
15. Шрамм У.		+	-	-	-	-
16. Шпак Н.		+	-	-	+	+
17. Шегда А.		+	+	-	-	+

Джерело: [5,6]

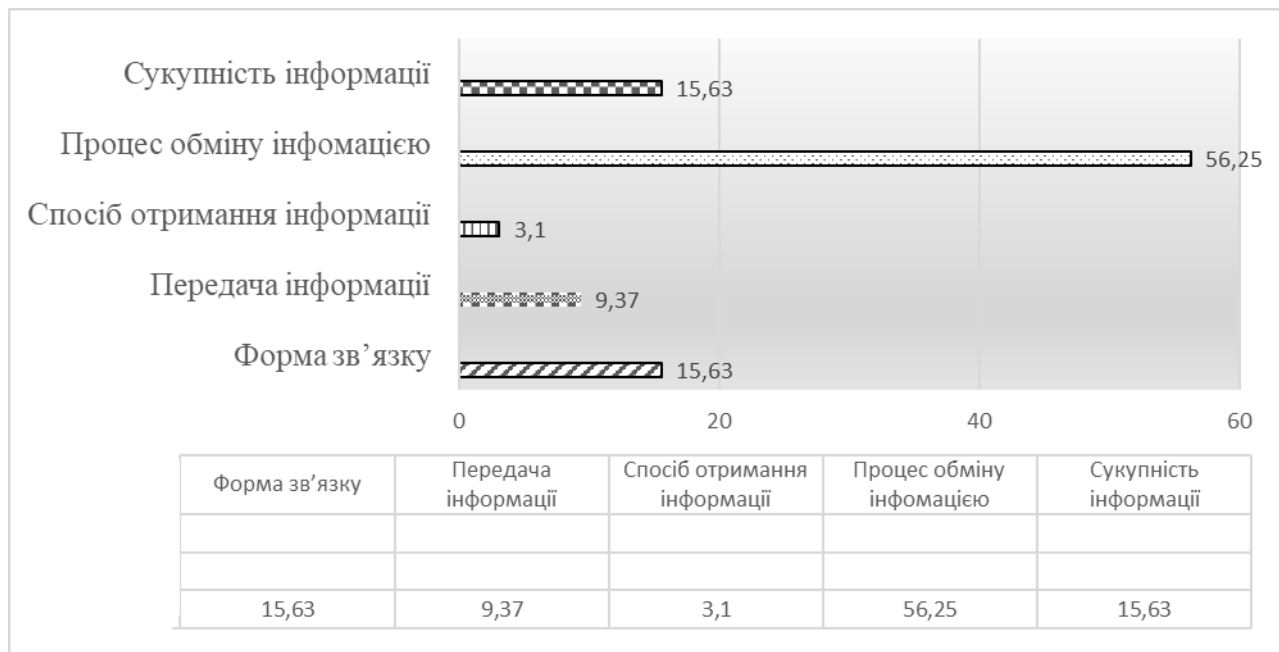


Рис. 2. Структурування сутнісної складової поняття «комунікація», %

В аспекті управлінської діяльності персоналу підприємства інформація являє собою комплекс відомостей про стан керуючої і керованої підсистеми, та навколишнього середовища [2].

Головна роль інформації в процесі діяльності управлінців це усунення невизначеності в прийнятті рішень. О. Мельник, акцентуючи увагу на те, що інформація дозволяє впорядкувати господарські процеси і узгодити їх із зовнішнім середовищем і внутрішніми потребами підприємства. Усуваючи або знижуючи невизначеність, інформація визначає стратегію фірми і способи досягнення поставлених цілей [3].

Н. Шпак виділяючи інформацію як єдиний вид, серед усіх ресурсів, яка тільки збільшується, якісно самовдосконалюється, акцентує увагу на її специфічні характеристики, а саме невичерпність, невідчужуваність, незалежність від простору, кількості потенційних споживачів, складність оцінювання, подвійна залежність від часу [6].

В адміністративній практиці персоналу підприємства управлінська інформація є одним із найважливішим знаряддям управління. Вона представляє комплекс даних які описують наявний стан внутрішнього середовища підприємства. Також за допомогою управлінської інформації можна аналізується ситуація керованої і керуючої системи та зовнішнього середовища

в тому числі. Цю інформацію отримує персонал у своїй діяльності та оперує нею враховуючи класифікаційні ознаки.

Комунікація-це довготривалий і трудомісткий процес і він не завжди виправдовує очікування керівників. Основні фактори що впливають на якість комунікаційного процесу - це достовірність і повнота інформації.

Виокремивши основні завдання комунікаційного забезпечення є можливість побачити загальну мету комунікаційного процесу управлінської діяльності підприємства. Її суть полягає у забезпеченні не викривленого сприйняття інформації

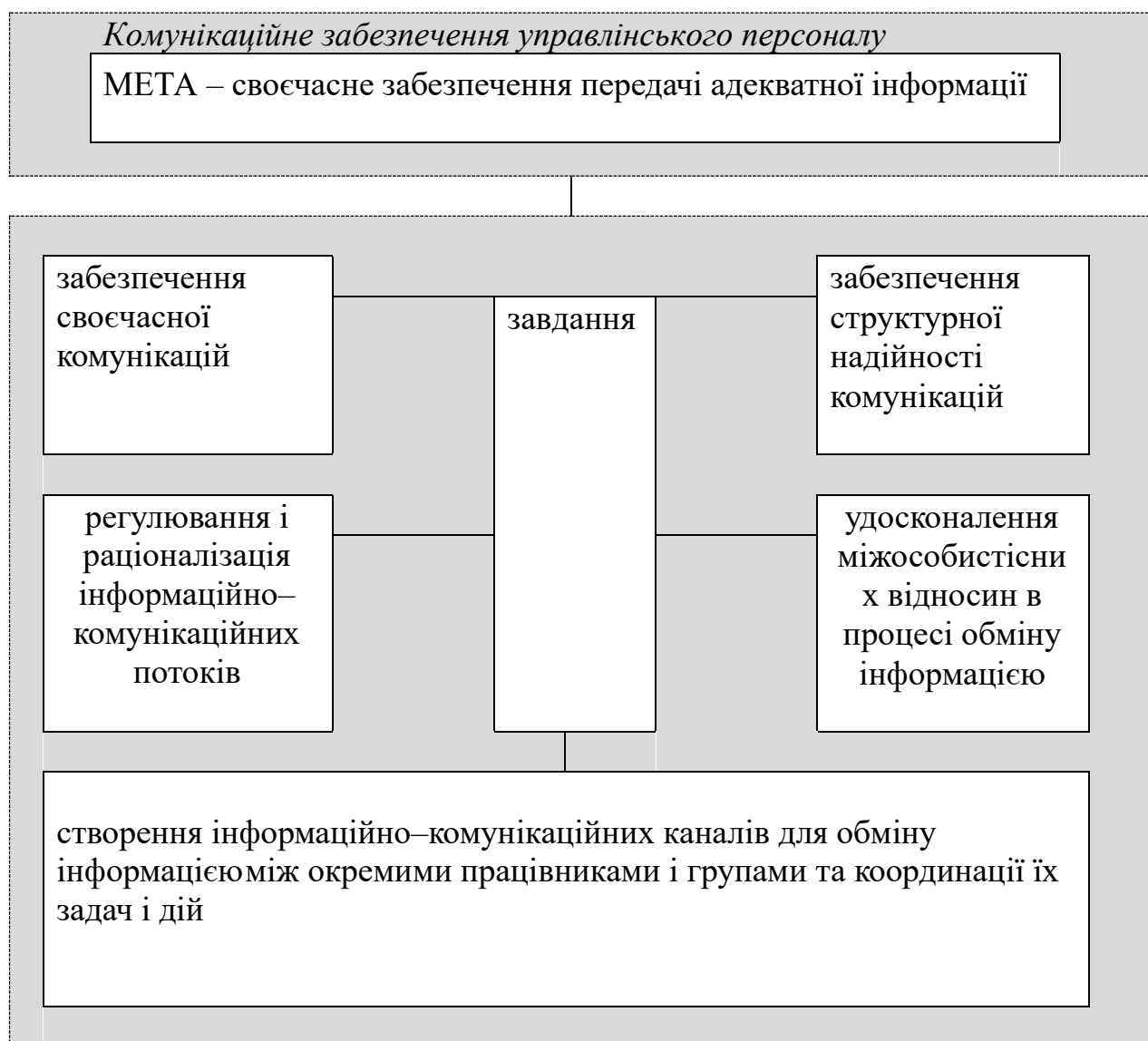


Рис 3. Визначення мети та завдань комунікаційного забезпечення управлінської діяльності персоналу

Джерело :узагальнено на основі [1,6]

Висновки та перспективи подальших розвідок у даному напрямі.

Виходячи з поставленої мети даного наукового дослідження нами було здійснено аналіз теоретичних основ поняття комунікацій як найвагомішого елемента дієвого менеджменту та досліджено його понятійний апарат виходячи з різних точок зору науковців. Отже, ґрунтуючись на проведеному аналізі поглядів різних авторів щодо визначення поняття «комунікація», «інформація», було з'ясовано що зв'язуючим елементом є інформація. Завдяки інформації формується комунікаційне забезпечення менеджменту персоналу підприємства.

Також слід відзначити у комунікаційному процесі взаємозалежність усіх його елементів та взаємозалежність одного компонента забезпечення іншим.

Щоб мати чітке розуміння, які складові комунікаційного забезпечення виділяються в аспекті управлінської діяльності персоналу підприємства, доцільно більш ґрунтовніше дослідити теоретичний базис до формування комунікаційного забезпечення менеджменту організацій та розкрити щонайкращий підхід щодо її оцінювання.

Література

1. Гришина В. В. Теоретичні засади організаційно-комунікаційного забезпечення ефективного управління на підприємстві. *Вісник Волинського інституту економіки та менеджменту*. Луцьк: Волинський інститут економіки та менеджменту, 2016. Вип. 14. С. 37–44
2. Єременко-Григоренко О. А. Організаційно-економічний механізм управління господарською діяльністю підприємства: автореф. дис. на здобуття наукового ступеня канд. екон. наук: 08.06.01. «Економіка, організація і управління підприємством». Донецьк, 1999. 32 с.
3. Мельник О. Г. Інформація як складова інноваційного розвитку. *Актуальні проблеми економіки*. 2008. № 10. С. 136–141.
4. Наумік К. Г. Управління комунікаційною політикою в умовах постіндустріального суспільства : монографія. Харків: Вид. ХНЕУ, 2011. –132 с.
5. Сагер Л. Ю. Науково-методичні аспекти управління

комунікаціями на промисловому підприємстві. *Науковий вісник Національного університету ДПС України. Серія економіка, право.* 2012. № 4. С. 20–27.

6. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств. Львів : Видавництво Львівської політехніки, 2011. 328 с.

References

1. Gryshina, V. V. (2016), “Theoretical foundations of organizational and communication support for effective management at the enterprise”, *Visnyk Volyns'koho instytutu ekonomiky ta menedzhmentu*, vol. 14, pp. 37–44.

2. Yeremenko-Grygorenko, O. A. (1999), “Organizational and economic mechanism of management of economic activity of the enterprise”, Ph.D. Thesis, Economics, organization and management of the enterprise, Donetsk, Ukraine.

3. Melnyk, O. G. (2008), “Information as a component of innovative development”, *Aktual'ni problemy ekonomiky*, vol.10, pp. 136–141.

4. Naumik, K. G. (2011), *Upravlinnya komunikatsiynoyu politykoyu v umovakh postindustrial'noho suspil'stva*. [Management of communication policy in the conditions of post-industrial society], Publishing House KHNEU, Kharkiv, Ukraine.

5. Sager, L. Yu. (2012), “Scientific and methodological aspects of communication management at an industrial enterprise”, *Naukovyy visnyk Natsional'noho universytetu DPS Ukrayiny*. Economy series, law, vol. 4, pp. 20–27.

6. Shpak, N. O. (2011), *Naukovo-metodychni aspekty upravlinnya komunikatsiyamy na promyslovomu pidpryyemstvi*. [Basics of communication management of industrial enterprises], Publishing House of Lviv Polytechnic, Lviv Ukraine.