

Електронне наукове фахове видання "Ефективна економіка" включено до переліку наукових фахових видань України з питань економіки (Категорія «Б», Наказ Міністерства освіти і науки України від 11.07.2019 № 975) www.economy.nayka.com.ua | № 8, 2021 | 26.08.2021 р.

DOI: [10.32702/2307-2105-2021.8.80](https://doi.org/10.32702/2307-2105-2021.8.80)

УДК: 316.77

*Е. А. Каражия,
старший викладач кафедри економіки, права та управління бізнесом,
Одеський національний економічний університет
ORCID ID: 0000-0002-3609-2432*

ПРОБЛЕМИ ТА ПЕРЕДУМОВИ ФОРМУВАННЯ ЕФЕКТИВНОЇ СИСТЕМИ КОМУНІКАЦІЙНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ПІДПРИЄМСТВ В УКРАЇНІ

*E. Karazhia
Senior Lecturer of the Department of Economics, Law and Business Management,
Odessa National Economic University*

PROBLEMS AND PREREQUISITES FOR FORMATION OF AN EFFECTIVE SYSTEM OF COMMUNICATION SUPPORT OF ENTERPRISES IN UKRAINE

У статті проаналізовано проблеми та визначено передумови формування ефективної системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні, актуалізовано значення інформаційно-комунікаційних технологій для забезпечення розвитку вітчизняних підприємств. Охарактеризовано ключові фактори, що сприяють розвитку комунікаційних систем та впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах України. Відзначено, що побудова ефективної комунікаційної системи на рівні підприємства пов'язана з реалізацією певних ключових напрямків діяльності, спрямованих на досягнення стратегічних орієнтирів забезпечення ефективності комунікаційної системи сучасного підприємства, які сформульовано та обґрунтовано в даній статті. За допомогою даної системи підприємство отримує здатність впливати на рівень власних конкурентних переваг для того, щоб бути конкурентоспроможним як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках через активізацію комунікативного аспекту діяльності, пришвидшення прийняття управлінських рішень та активізацію операційної діяльності за рахунок більш швидкого та точного обміну інформацією стосовно виробничих завдань. За результатами характеристики поточного стану функціонування комунікаційних систем підприємств України представлено рекомендації стосовно вирішення проблем розвитку даних систем за сучасних умов.

The article analyzes the problems and identifies the prerequisites for the formation of an effective system of communication support of enterprises in Ukraine, actualizes the importance of information and communication technologies to ensure the development of domestic enterprises. The need to identify opportunities for the implementation of communication tools at the enterprise level in the form of a system guided by certain principles of its own structural construction, interaction of components and the implementation of certain internal changes under the influence of changes in the external environment. The purpose of the article is to identify problems and determine the prerequisites for the formation of an effective system of communication support of enterprises in Ukraine given the existing trends and limitations related to the specifics of enterprises in Ukraine and the implementation of these enterprises

innovations in communication. The key factors contributing to the development of communication systems and the introduction of information and communication technologies in Ukrainian enterprises are described. It is noted that the construction of an effective communication system at the enterprise level is associated with the implementation of certain key activities aimed at achieving strategic guidelines for ensuring the efficiency of the communication system of a modern enterprise, which are formulated and justified in this article. With this system, the company gains the ability to influence the level of its own competitive advantages in order to be competitive in both domestic and foreign markets by enhancing the communicative aspect of activities, accelerating management decisions and intensifying operational activities through faster and more accurate information exchange in relation to production tasks. Based on the results of the description of the current state of functioning of communication systems of Ukrainian enterprises, recommendations are presented regarding the solution of problems of development of these systems under modern conditions.

Ключові слова: комунікаційне забезпечення; комунікації; система; підприємство; інформація; інформаційні технології.

Key words: communication support; communications; system; enterprise; information; information technologies.

Проблема та її зв'язок з науковими та практичними завданнями. В умовах розвитку інформаційного суспільства та активізації інформаційних технологій як рушійної сили суспільно-економічного поступу проблеми аналізу, оцінки і управління комунікаційним забезпеченням діяльності підприємств відносяться до важливих проблем науки та практики як у світі в цілому, так і в Україні зокрема [2; 6]. У контексті даної проблематики виникає потреба виявлення можливостей реалізації інструментарію комунікаційного забезпечення на рівні підприємства у формі системи, що керується певними принципами щодо власної структурної побудови, взаємодії складових та здійснення певних внутрішніх змін під впливом змін у зовнішньому середовищі [8]. З огляду на це, актуальним є розгляд, характеристика та розробка науково-практичних засад формування ефективної системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні, виявлення проблем та передумов удосконалення такої системи, що й складає предмет дослідження даної наукової статті.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематику комунікаційного забезпечення діяльності підприємств відображено в роботах широкого кола зарубіжних та вітчизняних науковців та фахівців-практиків. Так, теоретичні аспекти даної проблематики, на думку автора даної статті, найкраще висвітлювались в роботах В. М. Бебика, Дж. Бернета, О. С. Гудзь, Т. Б. Іванюка І. О. Іртицевої, М. Ф. Кропивко, О. В. Ковальнової, Т. В. Калінеску, О. М. Лозовського, Н. О. Шпака. Водночас, спроби вирішення проблем удосконалення практики управління комунікаційними системами певною мірою реалізовано в роботах Бабчинської О. І., Метеленко Н. Г., Пруса Л. Р., Тарасової К. І., Шпака Н. О.

Аналіз робіт наведених авторів показав, що, попри значну науково-практичну цінність, яку вони мають, в них не в повній мірі відображено певні, важливі саме на даний момент часу, питання формування ефективної системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні з огляду на поточні проблеми функціонування даних підприємств та обмеження їх розвитку. Окремі положення існуючих робіт також залишаються дискусійними або недостатньо дослідженими, зокрема ті, що стосуються комунікаційного аспекту проблеми інноваційно-технологічного розвитку сучасних підприємств.

Постановка завдання. Метою статті є виявлення проблем та визначення передумов формування ефективної системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні з огляду на існуючі тенденції та обмеження, пов'язані зі специфікою функціонування підприємств в Україні та з впровадженням цими підприємствами інновацій в комунікаційній сфері.

Основні результати дослідження. Головним завданням системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні, на думку автора, є забезпечення ефективного обміну значущою для ефективної діяльності та розвитку підприємств інформацією та доведення її до зацікавлених відповідальних за певні ділянки робіт співробітників цих підприємств. Водночас, на практиці вказаний обмін не завжди є ефективним через наявність певних проблем, а саме [1; 3; 14]:

— значної кількості інформації, яка циркулює у зовнішньому та внутрішньому середовищах підприємства, в загальному обсязі якої досить важко відокремити важливу її частину від тієї, що заважає приймати управлінські рішення;

— неефективної організації комунікаційних каналів, від яких залежить встановлення взаємозв'язків між різними фрагментами інформації й забезпечення єдності всієї системи обміну знаннями;

— порушення балансу між вертикальними й горизонтальними комунікаціями за рахунок відсутності зворотного зв'язку як всередині організації, так із зовнішнім середовищем.

Характеризуючи проблеми та передумови формування ефективної системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні слід відзначити, що порівняно з розвинутими країнами світу в країні на даний момент комунікаційні системи на мікрорівні використовуються досить обмежено [2; 6; 13]. Зокрема, слабкою є інформаційно-комунікаційна платформа для передачі знань і інформації між науково-дослідними установами й підприємствами, між державою та бізнес-структурами. Досить обмеженими є можливості вітчизняних професійних об'єднань стосовно надання інформаційно-консультаційної підтримки діяльності підприємств-членів даних об'єднань. Суттєво поступається провідним закордонним зразкам і внутрішнькорпоративний рівень комунікаційного забезпечення [2; 7].

З огляду на це, існує необхідність як розробки належної національної стратегії обміну інформацією на національному та галузевих рівнях, так і поліпшення наявної комунікаційної системи в бізнес-середовищі з урахуванням потреб відповідних зацікавлених сторін.

Дослідження потребують визначення існуючих джерел інформації; оцінки наявності й значимості місцевої й адаптованої до місцевих умов інформації з закордонних джерел (в електронній і друкованій формі), необхідної для діяльності підприємств; оцінки потенціалу й обмежень (стримуючих факторів) існуючих комунікаційних систем (включаючи людські ресурси, рівень знань, інфраструктуру й відповідні зв'язки).

Головний недолік існуючої моделі забезпечення інформаційних потоків вітчизняних підприємств полягає у недостатній розвиненості інформаційних зв'язків зі споживачами й виробниками [11]. З огляду на це, навіть за існуючого стану розвитку інформаційно-комунікаційних технологій, даним підприємствам слід використовувати різні комунікаційні засоби більш гнучким чином. Форми інформації й комунікації можуть бути різними (електронні формати, дистанційне навчання, відеоконференції, технічні брошури, книги). При розробці нових інформаційних систем слід звернути увагу на організацію й процеси формування комунікаційних систем підприємств, обслуговування цих систем і необхідні для цього ресурси.

Говорячи про ресурси, потрібні для розвитку комунікаційної системи сучасного підприємства, слід зазначити, що саме обмежене фінансування є основною перешкодою для розвитку інноваційних процесів в сфері інформаційно-комунікаційних технологій в Україні на рівні підприємства [5; 9]. Причинами цього є й недостатня державна підтримка, і відсутність власного капіталу підприємств, і недостатня привабливість для іноземних інвесторів, і відсутність розвинутої інфраструктури інноваційного ринку, яка задовольняла б потреби підприємств. Натомість, збір, відбір, документування, зберігання, обробка й поширення корисної й достовірної інформації потребують значних фінансових видатків на рівні підприємства [4].

Попри те, що сектор інформаційно-комунікаційних технологій розбудовується в Україні досить швидкими темпами, розвиток інфраструктури комунікаційних систем, особливо доступ до мережі Інтернет, і через це доступ до потрібної й своєчасної інформації на підприємствах країни залишаються проблематичними [2; 6].

Відзначені проблеми актуалізують потребу визначення передумов (на основі наявного потенціалу) та формування на їх базі сприятливих умов для формування ефективної системи комунікаційного забезпечення підприємств в Україні, що забезпечить можливості для сталого функціонування та розвитку комунікаційного аспекту діяльності цих підприємств.

Потенціал розвитку комунікаційних систем вітчизняних підприємств можна тлумачити як сукупність наявних комунікаційних ресурсів і управлінських здібностей в комунікаційній сфері відносно їх оптимального використання, які разом з умовами зовнішнього середовища, відносно до об'єкту застосування упродовж певного часу, призводять до якісних змін в результатах господарської діяльності підприємства в цілому [7]. Найбільш важливим є те, що роль оптимізатора розвитку потенціалу комунікаційних систем підприємств належить саме суб'єктивному чиннику, тобто управлінським здібностям, які призводять до якісних змін у системі.

З огляду на це, саме здатність суб'єкта управління збільшувати або зменшувати ресурсні можливості у комунікаційній сфері є вирішальним чинником у формуванні конкурентоспроможності сучасного підприємства і стимулювання його розвитку на основі ефективного використання фактору комунікацій. Дане твердження виходить з того, що одна і та ж сукупність ресурсів може при використанні різних способів і за різних зовнішніх умов забезпечувати різні кінцеві результати. Саме діяльність суб'єкта управління забезпечує конкурентні переваги та конкурентні позиції підприємства, визначає пріоритети і перспективи його розвитку.

Слід відзначити також, що формування сучасних комунікаційних систем на рівні підприємства, на думку автора, вимагає мислення, заснованого на забезпеченні досягнення результатів, які враховують те, як створення знань, забезпечення доступу до них і їх застосування можуть сприяти сталому розвитку цих підприємств. У цьому сенсі старі моделі з лінійними траєкторіями інновацій і інституціональною розрізненістю в сьогоденні, мінливих умовах турбулентного бізнес-середовища більше не працюють, передусім через те, що усі сторони процеси розробки-виробництва-реалізації товарів та послуг є взаємозалежними один від одної за різними напрямками і траєкторіями по всьому спектру взаємодій, залежно від конкретного контексту.

Усвідомлюючи, що розвиток комунікаційних систем та технологій в Україні має суттєво поліпшити економічні показники та конкурентоспроможність підприємств країни, можна говорити про те, що успішна реалізація концепції розвитку комунікаційних систем на рівні підприємств можлива лише тоді, коли ці підприємства є стратегічно орієнтованими. Тобто персонал підприємств має стратегічне мислення, застосовується стратегічне планування, яке дає можливість розробляти і використати інтегровану систему стратегічних планів, а поточна діяльність, спрямована на досягнення стратегічних цілей [11; 12].

Натомість, стратегічний розвиток комунікаційних систем підприємств України ускладнюється через невизначеність стратегічних пріоритетів та відсутність дієвих моделей та механізмів розвитку.

Для розвитку комунікаційних систем вітчизняних підприємств, на думку автора, велике значення мають:

- конвергенція ЗМІ та інструментів для спілкування;
- підвищення надійності та здешевлення ресурсів для зберігання інформації в електронному вигляді;
- здешевлення та поліпшення якості зв'язку, поширення мобільного зв'язку та мобільного інтернету).

У якості факторів, що сприяють розвитку комунікаційних систем та технологій на підприємствах України в сучасних умовах можна виокремити наступні (рис.1):



Рис. 1. Фактори, що сприяють розвитку комунікаційних систем та впровадженню інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах України

Джерело: розроблено автором з використанням [10; 12; 14]

На думку автора, побудова ефективної комунікаційної системи на рівні підприємства пов'язана з реалізацією певних ключових напрямків діяльності, спрямованих на досягнення наступних стратегічних орієнтирів забезпечення ефективності комунікаційної системи сучасного підприємства (рис. 2).



Рис. 2. Орієнтири забезпечення ефективності комунікаційної системи сучасного підприємства

Джерело: розроблено автором.

Перевагами створення ефективної комунікаційної системи сучасного підприємства на базі прогресивних інформаційно-комунікаційних та управлінських технологій є наступні:

- сприяння прискоренню економічного розвитку;
- зниження вартості продукції та адміністративно-збутових витрат;
- прискорення та збільшення надійності операцій;
- встановлення кращих взаємозв'язків між підприємством, клієнтами, замовниками та постачальниками;
- підвищення ефективності взаємодії зі споживачами;
- створення кращих можливостей для співробітництва між підприємствами певної галузі та регіону.

З метою розвитку комунікаційних систем, вітчизняні підприємства, на думку автора статті, повинні брати активну участь у стратегічному плануванні й працювати, виходячи з наведених орієнтирів розвитку. Водночас, для даних підприємств важливо забезпечити врахування при формуванні стратегії розвитку різноманітних варіантів розвитку, включаючи використання традиційних знань, прийнятих підходів і нових технологій, а також створювати та реалізовувати комплекс заходів, які сприятимуть реалізації стратегії розвитку, спираючись на як наявну кваліфікацію й ресурси (фінансові, людські тощо), так і на технології й знання, які можуть бути залучені із зовнішніх джерел.

Процес побудови ефективної системи комунікаційного забезпечення вітчизняних підприємств передбачає проведення комплексного технічного переозброєння засобів комунікацій, що у свою чергу позитивно відіб'ється на виробничо-технічній політиці та ринкових позиціях цих підприємств. Водночас, вдосконалення внутрішньовиробничих і організаційних процесів за рахунок налагодження ефективної комунікації дозволить підприємствам поліпшити свої господарюючі позиції в ринкових умовах, що виражатиметься через: зростання попиту на продукцію; покращення іміджу; оптимізацію витрат і ресурсів, а також досягнення гнучкості і підвищення швидкості реагування на зміни ринкової ситуації.

При формуванні даної системи слід враховувати необхідність комплексного, взаємодоповнюючого використання практики диверсифікації структури використовуваних засобів комунікації як основи стабільного

функціонування системи, яка має спиратись на певні сталі принципи розвитку та забезпечувати підвищення ефективності діяльності підприємств у цілому й досягнення ними стратегічних цілей розвитку.

Висновки. Сучасна система комунікаційного забезпечення вітчизняних підприємств, на думку автора, має являти собою комплекс інформаційно-комунікаційних та управлінських технологій, підтриманий ресурсно (фінанси, персонал) та організаційну структуру, що забезпечують можливість ефективного обміну інформацією як всередині підприємства, так і із зовнішніми контрагентами (постачальниками, покупцями, органами влади тощо). За допомогою даної системи підприємство отримує здатність впливати на рівень власних конкурентних переваг для того, щоб бути конкурентоспроможним як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринках через активізацію комунікативного аспекту діяльності, пришвидшення прийняття управлінських рішень та активізацію операційної діяльності за рахунок більш швидкого та точного обміну інформацією стосовно виробничих завдань.

Стратегічний розвиток комунікаційних систем вітчизняних підприємств потребує активного пошуку і реалізації напрямів, які б дали можливість сформувати ефективні, дієві механізми забезпечення відтворення потенціалу розвитку цих систем, оскільки саме приховані невикористані потенційні можливості зумовлюють можливість адекватно зреагувати на мінливість середовища і сформувати пріоритети майбутнього розвитку. Дана особливість зумовлює потребу в розробці заходів щодо забезпечення реалізації потенціалу комунікаційних систем підприємства, що спираються на окреслені в роботі стратегічні орієнтири забезпечення ефективності комунікаційної системи сучасного підприємства.

Література.

1. Бабчинська О. І. Комунікаційний процес в управлінні: основні положення / О. І. Бабчинська. // Ефективна економіка. – 2018. – № 9. – Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_9_33
2. Бавико О. Є. Синхронізація розвитку ринку інформаційно-комунікаційних технологій в Україні з глобальними трендами / О. Є. Бавико // Маркетинг і менеджмент інновацій. – 2018. – № 1. – С. 272–282.
3. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка публік релейшнз: монографія / В. М. Бебик. – К.: МАУП, 2005– 440 с.
4. Бернет Дж. Маркетинговые коммуникации: интегрированный подход / Дж. Бернет, С. Мориарти: перевод с англ. под ред. С. Г. Божук. – СПб.: Питер, 2001. – 864 с.
5. Босак А. О. Складові елементи системи комунікацій підприємства та їх характеристики / А. О. Босак // Вісник Національного Університету «Львівська політехніка» – 2006. – №576. – С. 16-22.
6. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах. Інформаційне суспільство, 2018. Держстат. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>
7. Гудзь О. Є. Інноваційні моделі управління підприємств на основі інформаційно-комунікаційних технологій / О. Є. Гудзь. // Економіка. Менеджмент. Бізнес [Текст]: науковий журнал/ Державний університет телекомунікацій. – Київ: – 2018р. № 1 – С.4-11.
8. Гудзь О. Є. Цифрова економіка: зміна цінностей та орієнтирів управління підприємствами / О. Є. Гудзь. – Економіка. Менеджмент. Бізнес [Текст]: науковий журнал/ Державний університет телекомунікацій. – Київ: – 2018. – № 2. – С.4-12.
9. Івашова Н. В. Сучасний підхід до формування системи комунікацій промислового підприємства / Н. В. Івашова, Т. П. Гончаренко // Вісник Української академії банківської справи. – 2011. – № 1. – С. 120-126.
10. Лозовський О. М. Управління комунікаційним процесом на підприємстві / О. М. Лозовський, О. М Заяц. // Specialized and multidisciplinary scientific researches: with proceedings of the international scientific and practical conference, december 11, 2020. Amsterdam. Netherland, 2020. Vol. 1. P. 133 - 137.
11. Метеленко Н. Г. Основи побудови комунікаційної системи руху та регламентації потоку інформації промислового підприємства // Стратегія і механізми регулювання промислового розвитку: збірник наукових праць. – 2010. – Електронний ресурс. – Режим доступу: http://www.nbuv.gov.ua/portal/soc_gum/sim/2010/p1_31.pdf
12. Прус Л. Р. Комунікаційний менеджмент / Л. Р. Прус // Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. – 2009. – № 1. – С. 38-41.
13. Тарасова К. І. Ринок інформаційно-комунікаційних технологій у системі національного господарства / К.І Тарасова // Інфраструктура ринку. – 2018. – Випуск 16. – С. 46–51.
14. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія / Н. О. Шпак. Львів: Видавництво Львівської політехніки. – 2011.

References.

1. Babchynska, O.I. (2018), “Communication process in management: basic provisions”, *Effective economy*, [Online], Vol. 9, available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/efek_2018_9_33 (Accessed 29 Jul. 2021).
2. Baviko, O.E. (2018), “Synchronization of the market of information and communication technologies in Ukraine with global trends”, *Marketing and innovation management*,. Vol. 1, pp. 272–282.
3. Bebyk, V.M. (2005), *Informatsiyno-komunikatsiynyy menedzhment u hlobal'nomu suspil'stvi: psykhologhiya, tekhnolohiyi, tekhnika pablik ryleyshnz : monohrafiya* [Information and communication management in global society: psychology, technology, technology of public relations: a monograph], MAUP, Kyiv, Ukraine, 440 p.
4. Burnett, J. and Moriarty, S. (2001), *Marketynhovye kommunykatsyy: yntehyrovannyy podkhod* [Marketing communications: an integrated approach], Piter, S.-Petersburg, Russia, 864 p.

5. Bosak, A.A. (2006), "Components of the system of communications of the enterprise and their characteristics", *Bulletin of the National University "Lviv Polytechnic"*, Vol. 576, pp. 16-22.
6. The use of information and communication technologies in enterprises. Information Society (2018). State Statistics Committee, available at: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (Accessed 29 Jul. 2021).
7. Gudz, O.E. (2018), "Innovative models of enterprise management based on information and communication technologies", *Economics. Management. Business [Text]: scientific journal / State University of Telecommunications*, - Vol. 1, pp.4-11.
8. Gudz, O.E. (2018), "Digital economy: change of values and guidelines of enterprise management", *Economics. Management. Business [Text]: scientific journal / State University of Telecommunications*, Vol. 2, pp. 4-12.
9. Ivashova, N.V. and Goncharenko, T.P. (2011), "Modern approach to the formation of the system of communications of an industrial enterprise", *Bulletin of the Ukrainian Academy of Banking*, Vol. 1, pp. 120-126.
10. Lozovsky, O.M. and Zayats, O.M. (2020), "Management of communication process at the enterprise", *Specialized and multidisciplinary scientific researches: with proceedings of the international scientific and practical conference, december 11, Amsterdam. Netherland*, Vol. 1, pp. 133–137.
11. Metelenko, N.G. (2010), "Fundamentals of construction of communication system of movement and regulation of information flow of industrial enterprise", *Strategy and mechanisms of regulation of industrial development: collection of scientific works*, available at: http://www.nbu.gov.ua/portal/soc_gum/sim/2010/p1_31.pdf (Accessed 29 Jul. 2021).
12. Prus, L.R. (2009), "Communication Management", *Bulletin of Khmelnytsky National University. Economic sciences*, Vol. 1, pp. 38-41.
13. Tarasova, K.I. (2018), "Market of information and communication technologies in the system of national economy", *Market infrastructure*, Vol. 16, pp. 46–51.
14. Shpak, N.O. (2011), *Osnovy komunikatsiynoho menedzhmentu promyslovykh pidpryyemstv: monohrafiya* [Basics of communication management of industrial enterprises: monograph], Lviv Polytechnic Publishing House, Lviv, Ukraine.

Стаття надійшла до редакції 11.08.2021 р.