

ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В ЕКОНОМІЧНИХ
СИСТЕМАХ

Гришина Вікторія Володимирівна,
викладач кафедри державного управління,
публічного адміністрування
та регіональної економіки
ХНЕУ ім. С. Кузнеця
Бабина Інна Володимирівна,
к.е.н., доцент, завідувач кафедри
економіки та управління
Гомельського державного
університету ім. Ф. Скорини
(Республіка Білорусь)

В останні роки, внаслідок безперервного розвитку зовнішнього середовища, організації трансформуються з традиційних негнучких систем з ієрархічними комунікаціями (ієрархічні, лінійно-функціональні, дивізійні) на більш горизонтальні, допускаючи обмін інформацією між усіма учасниками.

Питаннями комунікаційних процесів в економічних системах присвячені праці таких вітчизняних та зарубіжних вчених, як О. Амосов, В. Бебик, Н. Гавкалова, Х. Лассуелом, Дж. Лейхіф, Б. Мільнер, М. Мескон, Н. Подольчак, Н. Шпак та інші.

Проте, на сьогодні питання щодо організації комунікаційного процесу залишається відкритим, бо воно є не цілком дослідженим.

Метою даної роботи є аналіз впливу інформаційно-комунікаційних технологій на якість організацій комунікаційного процесу в економічних

системах.

Суттєвою проблемою в сучасному суспільстві є інформаційне перевантаження. Зростаюча інтенсивність інформаційних впливів, поява нових каналів комунікації збільшують ступінь інформаційного тиску. Інформацію в організації можна розділити на зовнішню: регіональні особливості, тенденції розвитку галузі підприємницької діяльності, правову інформацію, аналіз споживчого попиту, технології, які використовуються конкурентами) і внутрішню (показники інформаційного, технологічного потенціалу, кадровий потенціал). До сих пір у багатьох організаціях питання зберігання і загальної роботи з інформацією потребує вирішення. Більш того, організації починають замислюватися про необхідність управління інформацією тільки тоді, коли це вже є проблема (йдуть клієнти, тому що не на часі і не в повному обсязі отримують інформацію, співробітники витрачають занадто багато часу на пошук необхідних даних).

В. Бебік визначав, що роль комунікаційного процесу полягає насамперед в інформаційному забезпеченні здійснення всіх видів і форм управління, оскільки основним ресурсом управління є інформація, а основною технологією – комунікація. Без неї сам процес управління є просто неможливим [1].

Процес управління накопиченням інформації включає отримання і зберігання інформації, заснованих на комп'ютерних технологіях. Розвиток технологій дозволило організаціям набагато швидше накопичувати дані, які надходять як з внутрішньої, так і з зовнішнього середовища організації та обробляти інформацію (табл. 1).

Таблиця 1

Джерела накопичення та оброблення інформації в організації

Внутрішнє середовище	Зовнішнє середовище
✓ База CRM	✓ Веб-сайт
✓ Базы знаній (Knowledge base)	✓ Екстранет
✓ Системи моніторингу, контролю	✓ Інтернет
✓ Інтранет	✓ Факс, телефон
✓ Ієрархічні, мережеві, реляційні бази даних	✓ СМІ
✓ Сховища даних	✓ Електронна пошта

Зовнішнє середовище включає усі сили організації, з якими вона зустрічається у своїй повсякденній та стратегічній діяльності. Середовище ніколи не буває стабільним. Кожна організація повинна знати конкурентне середовище, отримувати своєчасну інформацію про природу його змін та реагувати на ці зміни. При зростанні рівня невизначеності зовнішнього середовища, збільшується і невизначеність стану організації та, відповідно, ускладнюються процеси управління, інформаційний обмін та зростають затрати. Внутрішнє середовище, у якому приймаються управлінські рішення, розуміється як універсальне не залежно від організаційно-правової форми організації та об'єднує всі функціональні середовища всередині системи [2].

Найпоширенішим джерелом внутрішнього середовища є Інтранет, через яку найчастіше надається доступ до такої інформації: нормативні документи, база знань організації або окремих підрозділів, шаблони документів, електронна пошта, база контактів, модуль електронного документообігу, засоби для групового спілкування (конференції), бізнес-додатки і ділова інформація.

Особливості Інтранет як ефективного виду комунікації представлені в таблиці 2.

Таблиця 2

Особливості Інтранет як ефективного виду комунікації

Порівняння переваг видів комунікацій	Вербальна/печатна	Інтранет (електронна)
Доступність однорідної, достовірної інформації	Інформаційні потоки викликають старіння даних та документів. Сумнів в актуальності, повноти даних.	Містить точну, актуальну, структуровану інформацію про процеси організації
Централізація доступу до даних	Розвиток організації ускладнює інформаційне середовище; ускладнює навчання нових співробітників і уповільнює роботу старих	Дозволяє розробити єдиний інтерфейс до інформаційних систем організації, інтегрувати їх, підвищити простоту і зручність в роботі, полегшує оновлення інформації
Процедури по оновленню інформації і знань	Процедури по оновленню інформації і знань виконуються повільно, а отже неефективно	Автоматизоване оновлення інформації та знань

Дослідження показують, що організації, орієнтовані на використання накопичених знань, домагаються таких результатів:

збільшують ефективність і продуктивність праці за рахунок прискорення процесу прийняття рішень на основі повноти відомостей, а також за рахунок зростання задоволеності співробітників (серед застосовуваних технологій - наскрізний пошук по всіх накопичених знань, інтеграція бізнес-процесів, інтерактивна взаємодія з керівниками);

підвищують ефективність бізнес-процесів за допомогою засобів організації спільної роботи з контрагентами, тісної інтеграції бізнес-процесів і оперативного доступу до поточної ділової інформації (використовуються веб-служби, інтегрований доступ до додатків)

підвищують ефективність використання знань за допомогою налагодженої взаємодії, швидкої обробки інформації та оперативних даних (в числі основних технологій - розподіл документів на категорії, профілі та засоби управління з розсилкою попередніх повідомлень, пошук по всьому об'єму даних організації і засоби мовлення для спільного використання знань в реальному часу);

демонструють підвищену ефективність використання інформаційних технологій: поліпшена керованість, надійність, безпека і простота освоєння (досягається за рахунок використання стандартних веб-інтерфейсів, мультимедійного мовлення з використанням наявних мереж, помітного зниження часу і витрат на розгортання робіт і підготовку персоналу).

Література:

1. Бебик В. М. Інформаційно-комунікаційний менеджмент у глобальному суспільстві: психологія, технології, техніка паблік рилейшнз : монографія / В. М. Бебик. – К. : МАУП, 2005 – 440 с.
2. Любченко Н. Л. Система комунікаційного менеджменту / Н. Л. Любченко

// Інноваційна економіка. – 2013. – № 10 (48). – С. 40–45.

3. Шпак Н. О. Основи комунікаційного менеджменту промислових підприємств: монографія / Н. О. Шпак. – Львів: Видавництво Львівської політехніки, 2011. – 328 с.

Матеріали конференції публікуються в авторській редакції.