

Якубенко І. М., аспірант  
Державний університет  
телекомунікацій

## КОМУНІКАЦІЙНА ПРИВАБЛИВІСТЬ ПІДПРИЄМСТВ, ЯК ОСНОВА ІНФОРМАЦІЙНОГО УПРАВЛІНСЬКОГО ПРОСТОРУ

*У статті описується комунікаційна діяльність підприємств та їх процес управління завдяки інформаційним ресурсам. Розглядається комунікаційна привабливість підприємства за напрямками управлінської діяльності та наводиться перелік використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах України. Показана діяльність операторів (провайдерів) телекомунікацій та поштового зв'язку на підприємствах України.*

**Ключові слова:** інформація, комунікація, управління, процес, інформаційно-комунікаційні технології, підприємство.

**Постановка проблеми.** Початок ХХІ століття називають ерою нових відкриттів та технологій. Новітні технології нас повсюди оточують і ми не бачимо, на сьогоднішній час, як без них існувати. Комунікації стали однією із найважливіших частин в управлінні підприємством. Наш повсякденний образ життя змінюють хмарні технології та інформаційні знання до різноманітних інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах. Глобальне впровадження комп'ютерних технологій в усі сфери діяльності, формування нових комунікацій та високоавтоматизованого управлінського середовища стали не тільки початком перетворення традиційних комунікаційних системи управління підприємством, а й вирішальним кроком до формування інформаційного суспільства.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій.** Розвиток інформації та електронних технічних засобів вплинув на процеси комунікацій управління підприємством. Фахівці в області комунікаційного менеджменту у своїх наукових публікаціях велику увагу приділяли ролі та впливу сучасних інформаційно-комунікаційних технологій управління підприємством. Дані дослідження знайшли своє відображення у працях таких науковців, як: І. Ансоффа, Р. Акоффа, О. Балана, О. Гудзь, П. Друкера, В. Захарченка, М. Кропивка, Л. Ліпича, М. Мальованого, О. Мельника, Ю. Нестерчука, М. Портера, П. Стецюка, А. Томпсона, Е. Тоффлера, Л. Федулової, О. Ястремської, А. Штангрета та інших. Проте інтенсивність комунікаційних технологій зростає та потребує подальшого вдосконалення, що дозволить інтегрувати організаційні, економічні та управлінські процеси в рамках діяльності підприємства.

**Метою статті** є визначення сутності комунікаційної діяльності підприємства та його процесів управління, обґрунтування комунікаційної привабливості підприємства за напрямками їх управлінської діяльності та узагальнення наданих інформаційно-комунікаційних технологій операторами (провайдерами) телекомунікацій та поштового зв'язку на підприємствах України.

**Виклад основного матеріалу.** Сучасний світ диктує сучасні правила. Комунікації стали однією із найважливіших частин в управлінні підприємством. Комунікаційна діяльність відіграє важливу роль в управлінні підприємством, яке функціонує на ринку товарів та послуг та націлене на покращення якості та підвищення конкурентоспроможних властивостей діяльності підприємства.

Метою комунікаційного процесу є розуміння та осмислення інформації, яка передається на підприємстві для управлінського інформаційного збагачення.

Комунікаційний процес і залежить від інноваційних підходів в управлінні підприємствами, від досвіду роботи в даній сфері діяльності, від правильно організованого процесу передачі інформації по всім каналам управління інформаційним потоком.

Інформація виступає основою процесу управління комунікаціями на підприємстві. В управлінні підприємством простежується характеристика комунікаційної системи. Інформаційну систему слід вважати, як сукупність потоків інформаційних зв'язків, які беруть участь у процесі обробки інформації та управлінні підприємством.

Для досягнення високої якості та результативності управління усі учасники процесу повинні мати рівний доступ до інформаційних ресурсів, можливість безперешкодно та ефективно комунікувати один з одним, формуючи оптимальні умови для успішного прийняття рішень, вирішення конфліктів та спільної роботи команди [5, С. 195].

Світова практика показує, що для підвищення ефективності діяльності підприємства у цілому, менеджменту необхідно враховувати у своїй управлінській діяльності комунікаційну привабливість. Комунікаційну привабливість на підприємстві можна охарактеризувати за наступними напрямками, які зображені на рис. 1.

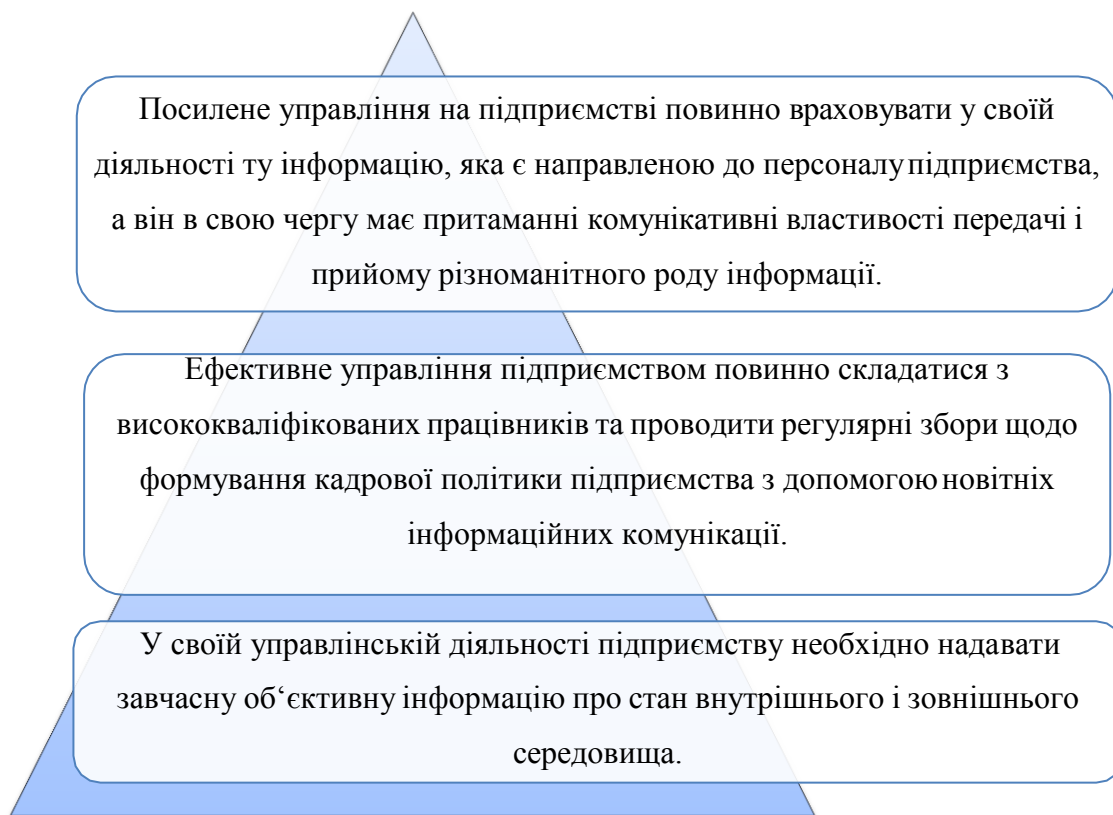


Рис. 1. Комунікаційна привабливість підприємства за напрямками управлінської діяльності

Комунікація, яка безперешкодно рухається в правильному напрямку і є важливим фактором існування самого підприємства. Інформаційні потоки на підприємстві допомагають йому правильно функціонувати та забезпечувати прийняття ефективних управлінських рішень, які ґрунтуються на правдивій, лаконічній, актуальній та об'єктивній інформації.

Отже, інформація наповнює управління конкретного підприємства, а від якості її наповнення залежить якість прийняття управлінських рішень, а отже і успіх підприємства в цілому. Забезпечення реалізації процесу отримання інформації неможливе без відповідної інформаційної підтримки, створення ефективних інформаційно-аналітичних систем для своєчасного забезпечення управління підприємством достовірними даними [1].

Впровадження інформаційно-комунікаційних технологій в управління підприємством в першу чергу позитивно вплине на ефективність функціонування самого підприємства, а вже потім і на злагодженість роботи колективу самого підприємства.

Фактично сучасні інформаційно-комунікаційні технології максимально змінюють методи менеджменту – місце роботи, вид діяльності, інтереси, коло партнерів. Доцільно виділити такі етапи масового впровадження принципово нових інформаційно-комунікаційних технологій, які спричинили б якісні зміни у менеджменті підприємств: мейнфрейми, персональні комп'ютери, Інтернет, спеціалізовані глобальні мережі, багатофункціональні глобальні соціальні мережі, хмарні обчислення та інтернет-сенсори [3].

За даними Державної служби статистики України за 2017 рік та за I квартал 2018 року споживачам було надано послуги у сфері телекомунікацій та поштового зв'язку, які проживають в регіонах України, крім тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим і м. Севастополя, а також частини зони проведення антитерористичної операції [4]. Дані зображені на рис. 2.

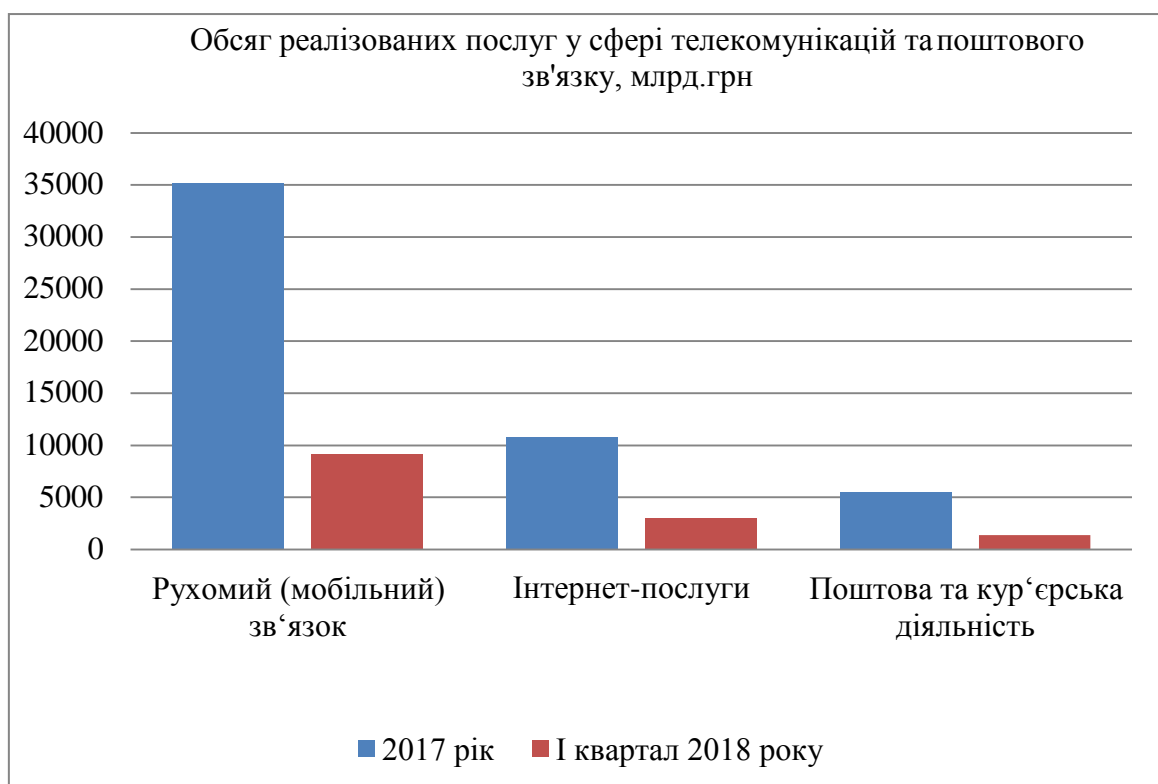


Рис. 2. Обсяг реалізованих послуг у сфері телекомунікацій та поштового зв'язку в Україні

Данні державного статистичного спостереження «Діяльність операторів (провайдерів) телекомунікацій та поштового зв'язку» є такими: у 2017 році обсяг реалізованих послуг, а саме на рухомий (мобільний) зв'язок склав 35216,6 млрд.грн., на інтернет-послуги – 10817,9 млрд.грн., а на поштову та кур'єрську діяльність – 5520,9 млрд.грн.. У I кварталі 2018 року обсяг реалізованих послуг, а саме на рухомий (мобільний) зв'язок склав 9168,8 млрд.грн., на інтернет-послуги – 2966,3 млрд.грн., а на поштову та кур'єрську діяльність – 1372,4 млрд.грн.

Прогнози на продукт діяльності провайдера телекомунікаційних послуг є стабільними та перевищують заплановані норми. Результати вражають, бо спрямовані на задоволення потреб споживачів у сфері телекомунікацій.

На сьогоднішній інформаційний час основною технологією є комунікація, без якої процес управління стають неможливими.

Метою економічної безпеки є збереження інформаційної системи підприємства в цілісності, захист і гарантування повноти і точності інформації, яку вона видає, мінімізація руйнувань і модифікація інформації, якщо такі трапляються. Досягнення цієї мети потрібно для вирішення наступних завдань:

- віднесення інформації до категорії обмеженого доступу (службової таємниці);
- прогнозування і своєчасне виявлення загроз в безпеці інформаційних ресурсів, причин та умов, що сприяють нанесенню фінансового, матеріального і морального збитку,
- створення умов функціонування з найменшою вірогідністю реалізації загроз в безпеці інформаційних ресурсів;
- створення механізму і умов оперативного реагування на загрози інформаційної безпеки з використанням правових, організаційних і технічних засобів забезпечення безпеки [2, С. 130].

Згідно з даних Державної служби статистики України за 2017 рік в експрес випуску державного статистичного спостереження «Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах» від 17.05.2018 № 189/0/05.1вн-18 була оприлюднена інформація, що підприємства які використовували у своїй роботі інформаційно-комунікаційні технології ще більше покращили свої результати та це дало змогу підприємствам обмінюватися даними між користувачами для збору, зберігання та поновлення інформації з мінімальними витратами на управління та високим ступенем безпеки [4]. Дані графічно показані на рисунку 3. Інформація формувалася по Україні в цілому та за видами економічної діяльності підприємств на рівні секцій Класифікації видів економічної діяльності. У роботі були охоплені усі регіони України, крім тимчасово окупованої території Автономної Республіки Крим, м. Севастополя та частини тимчасово окупованих територій у Донецькій та Луганській областях.

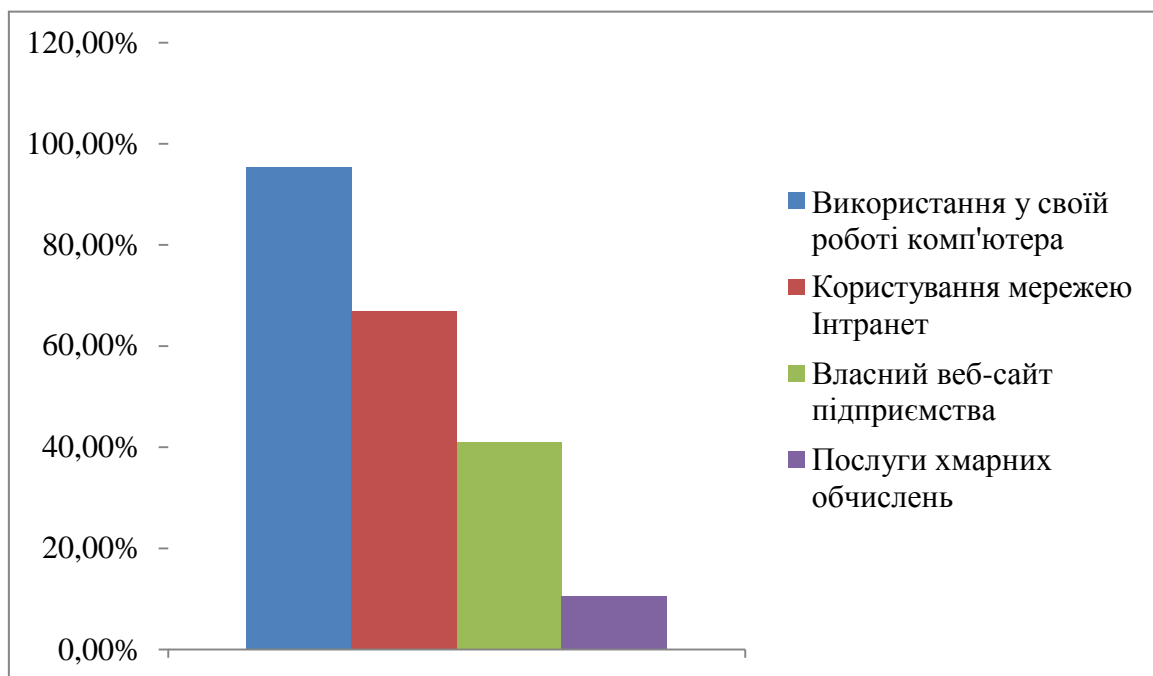


Рис. 3. Використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах у 2017 році

Виходячи з даних за 2017 рік, 95,4% підприємств в Україні використовували у своїй роботі комп'ютери та 98,2% підприємств які використовували комп'ютери, ноутбуки та

планшети, мали доступ до мережі Інтернет. Із цих же самих підприємств, за даними КВЕД, 41,1% мали свій власний веб-сайт підприємства, а послугами хмарних обчислень користувалися лише 10,5% підприємств. Таке використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах за 2017 рік свідчать про те, що сучасне управління підприємством завдяки комунікаціям неможливо уявити без комунікаційних засобів, які дозволяють оперативно опрацьовувати інформацію, яка необхідна для обґрунтування та прийняття управлінських рішень.

На українських підприємствах інформація є різноманітною та рухається в різних напрямках, а розквіт ІТ-сектора виявився інтенсивним поштовхом до збагачення економіки держави. Як показує досвід не тільки міжнародних а й вітчизняних підприємств, витрати на обробку та зберігання інформації в останні роки знизилися, тому у підприємств, що володіють перевагою розміру, операційні витрати нижчі, а їхні прибутки швидко ростуть разом з числом їх користувачів. Ці конкурентні переваги, пов'язані з собівартістю і економією на масштабі, а для конкурентів у своїй специфіці діяльності стає майже нездоланною перешкодою для ефективності їх діяльності як окремого підприємства так і всієї економіки в цілому.

**Висновки.** Використання інформаційно-комунікаційних технологій сприяє підвищенню ефективності адміністративної діяльності, підтримки управлінських рішень, розширенню рамок процесу управління на підприємстві, підвищенню ефективності персональної діяльності працівників. Це не випадково, оскільки процедура управління, завдяки комунікаціям на підприємстві, покращує процес (планування, організацію, облік виконання управлінської роботи, аналіз якості та ефективності трудового процесу) та відрізняється високим ступенем трудомісткості, повторюваністю однотипних дій, великим об'ємом інформації, високим ступенем ризику в допущенні помилок.

Для українських підприємств отримання прибутку та ефективне управління комунікаційними процесами неможливе без інформаційно-комунікаційних технологій. Саме інформаційно-комунікаційні технології стали однією з головних умов ведення успішного бізнесу.

Якщо йти в ногу з часом передових комунікаційних технологій, то зараз найперспективнішими вважаються такі напрями – штучний інтелект, Інтернет речей та управлінська праця з великими даними у хмарних технологіях. Та найбільший прибуток від впровадження інформаційно-комунікаційних технологій будуть приносити ті підприємства, котрі забезпечать розробку кінцевих продуктів, тобто фактичну розробку для конкретних замовників.

Потоки накопичення інформації на підприємстві з кожним днем зростають, і формування єдиного інформаційного управлінського простору на всіх рівнях з забезпеченням їх інтеграції є надзвичайно важливим етапом в нашу еру нових відкриттів та технологій. З кожним роком збільшується кількість підприємств, які у своїй діяльності використовують інформаційно-комунікаційні технології не тільки для покращення робочого процесу, а й для отримання швидкісної та вкрай важливою інформації від користувачів.

### Список використаної літератури

1. Борисевич Є. Г., Жуковська Л. Е., Горелкіна С. Б. Менеджмент в телекомунікаціях: навчальний посібник. Одеса : ОНАЗ ім. О. С. Попова, 2006. 140 с.
2. Горбатюк В. В. Інформаційна складова економічної безпеки підприємства // Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології: XVII всеукраїнська щорічна студентська науково-практична конференція за міжнародною участю : тези доповіді. Одеса : ОРІДУ НАДУ, 2016. С.130-131.
3. Гудзь О. Є. Сучасні інформаційно-комунікаційні технології в управлінні підприємств URL: [http://www.dut.edu.ua/uploads/p\\_1010\\_70172914.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/p_1010_70172914.pdf) (дата звернення 22.05.2018).

4. Офіційний сайт Державної служби статистики України URL: [https://ukrstat.org/uk/express/expres\\_u.html](https://ukrstat.org/uk/express/expres_u.html) (дата звернення 25.05.2018).
5. Туріянська М. М. Комунікації в системі управління знаннями // Вісник економічної науки України. 2011. № 2. С.194-196.

## REFERENCES

1. Borysevych, Eu.H., Zhukovska, L.E., Horyelkina, S.B. (2006). *Menedzhment v telekomunikatsiyakh: navchalnyy posibnyk* [Management in telecommunications: a training manual]. Odessa: ONAZ im. O.S. Popova .
2. Horbatiuk, V.V. (2016) Informatsiyna skladova ekonomichnoyi bezpeky pidpryyemstva [Information component of economic security of enterprise]. Suchasnyy menedzhment: modeli, stratehiyi, tekhnolohiyi: XVII vseukrayinska shchorichna studentska naukovo-praktychna konferentsiya za mizhnarodnoyu uchastyu : tezy dopovidi. Odessa: ORDU Nadu, 130-131.
3. Hudz, O.Ye. Suchasni informatsiyno-komunikatsiyni tekhnolohiyi v upravlinni pidpryyemstv [Modern information and communication technologies in the management of enterprises]. Retrieved from [http://www.dut.edu.ua/uploads/p\\_1010\\_70172914.pdf](http://www.dut.edu.ua/uploads/p_1010_70172914.pdf).
4. Ofitsiyni sait Derzhavnoi sluzhby statystyky Ukrainy [Official site of the State Statistics Service of Ukraine]. Retrieved from [https://ukrstat.org/uk/express/expres\\_u.html](https://ukrstat.org/uk/express/expres_u.html).
5. Turiyanska, M.M. (2011). Komunikatsiyi v systemi upravlinnya znannyamy [Communications in the knowledge management system]. *Visnyk ekonomichnoyi nauky Ukrayiny*, (2), 194-196.

**ЯКУБЕНКО ІРИНА НИКОЛАЄВНА. КОМУНІКАЦІОННА ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТЬ ПРІДПРИЯТІЙ, ЯК ОСНОВА ІНФОРМАЦІОННОГО УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ПРОСТРАНСТВА.** В статті описується комунікаційна діяльність підприємств і їх процес управління завдяки інформаційним ресурсам. Розглядається комунікаційна привлекательність підприємства по напрямкам управленческой діяльності і приводиться перелік використання інформаційно-комунікаційних технологій на підприємствах України. Показана діяльність операторів (провайдерів) телекомунікацій і поштової зв'язі на підприємствах України.

**Ключевые слова:** інформація, комунікація, управління, процес, інформаційно-комунікаційні технології, підприємство.

**YAKUBENKO IRYNA. COMMUNICATION ATTRACTIVENESS OF ENTERPRISES AS THE BASIS OF INFORMATION MANAGEMENT SPACE.** The article describes the communication activities of enterprises and their management process through information resources. The communication attractiveness of the enterprise in the directions of management activity is considered and the list of use of information and communication technologies at the enterprises of Ukraine is given. The activity of operators (providers) of telecommunications and postal communication at the enterprises of Ukraine is shown.

**Key words:** information, communication, management, process, information and communication technologies, enterprise.