

## Сучасні підходи до побудови процесу управління комунікаціями на підприємстві

Ірина Івахненко, професор, д.е.н., професор кафедри менеджменту в будівництві <sup>1</sup> (ORCID: 0000-0001-7166-1023),  
Наталія Плешакова, доцент, к.е.н., доцент кафедри фінансів <sup>2</sup> (ORCID: 0000-0002-0381-067X)

<sup>1</sup> Київський національний університет будівництва і архітектури, м. Київ, проспект Повітряних Сил, 31, Україна

<sup>2</sup> Київський національний університет імені Тараса Шевченка, м. Київ, вулиця Володимирська, 60, Україна

### АНОТАЦІЯ

Розглянуто необхідність застосування комунікаційних технологій в системі управління підприємств, розкрито поняття «управління комунікаціями», як невід'ємної складової ефективного управління, описано сучасні підходи до управлінської діяльності менеджерів підприємства. Розглянуто складові комунікаційного менеджменту проекту, які впливають на результативність використання комунікацій на підприємстві.

*Ключові слова:* комунікаційний механізм; технології управління; ефективність команди; управлінські процеси.

### 1. ВСТУП

Комунікація є важливою частиною нашого повсякденного життя та бізнесу. Вони життєво важливі не лише як засіб передачі інформації, але й як агенти змін і стимулювання бізнесу. У економічному просторі не можна не помітити важливість комунікацій. Насправді комунікація відіграє важливу роль у всьому ланцюжку діяльності підприємства, і будь-яка спроба не помітити або підірвати цей аспект може мати серйозні наслідки.

Системи управління комунікаціями створюють можливість для більш ефективного планування, контролю і звітності по всіх етапах будівельних проектів. Вони дозволяють керівникам проектів мати доступ до актуальної інформації в режимі реального часу, що сприяє прийняттю обґрунтованих рішень та швидкому реагуванню на непередбачені обставини. Застосування таких систем також сприяє покращенню взаємодії з клієнтами, постачальниками і підрядниками, забезпечуючи прозорість і підвищуючи довіру між усіма учасниками процесу.

В сучасних розробках щодо понять «комунікація» та «комунікації» існує чимало визначень як загальнонаукового, так і різних галузевих спрямувань. В широкому значенні комунікація – це взаємодія між суб'єктами шляхом обміну певними повідомленнями. Такими суб'єктами є певні особи, групи людей, організації, соціальні інститути, для яких комунікація є необхідним елементом їх соціального буття. [1]

### 2. МЕТА

Узагальнення теоретико-методологічних засад щодо управління комунікаціями, як важливого інструменту підвищення ефективності діяльності підприємства.

### 3. ПОБУДОВА ПРОЦЕСУ УПРАВЛІННЯ КОМУНІКАЦІЯМИ

Складання повного та стислого плану комунікації має важливе значення для успішного виконання будь-якого проекту. По суті, працівники часто відключені від різних комунікацій, які можуть відбуватися за лаштунками. Це одна з багатьох проблем у проектах. Крім того, працівники

на місці можуть майже не контактувати з будь-ким із головного офісу, тобто вони значною мірою покладаються на своїх безпосередніх керівників для отримання інформації та оновлень. [2] Без гарної комунікації вони не в змозі завжди встигати за рішеннями головного офісу.

Ще одна причина, чому створення комунікаційного плану для економічних проектів є таким важливим, полягає в тому, що необхідно залучати зовнішніх зацікавлених сторін. Спілкування з ними зменшить кількість скарг і створить позитивне ставлення до того, що ви робите. Комунікаційний план, який ви складаєте для свого проекту, повинен включати всі зацікавлені сторони, як внутрішні, так і зовнішні. [3]

План процесу управління комунікаціями щодо ведення проекту відіграє вирішальну роль в успіху настільки, що він може безпосередньо вплинути на ваші шанси виграти конкретні пропозиції для вашого бізнесу. Проста помилка в спілкуванні може мати серйозні наслідки, яких ви хочете уникнути будь-якою ціною. Помилки означають затримки, відстрочення ваших часових рамок і бюджету. Ось чому важливо тримати ваших клієнтів, постачальників і співробітників на одній сторінці за допомогою ретельного плану спілкування з самого початку.

Коли план зв'язку для проекту відсутній, це створює ідеальне середовище для зламаною телефону. Комунікаційні потоки є неструктурованими, що дозволяє подавати дезінформацію або затримувати оновлення, що може мати величезні наслідки для всього проекту.

Коли внутрішня комунікація неефективна, працівники почувуються незалученими, що призводить до незадоволеності роботою та низького морального духу. Це може призвести до більшої плинності кадрів, збільшення кількості прогулів і збільшення кількості травм на виробництві. Без ефективного комунікаційного плану проекту співробітники неминуче не зможуть відповідати діловим очікуванням. Як вони можуть, якщо не погоджуються з цілями проекту? У бізнесі немає місця для поганого спілкування; це абсолютна необхідність. [2]

Комунікація є основою виконання проекту в будь-якій організації. Про це говорить «модель Triple C». Важливістю моделі Triple C можна підсумувати за допомогою діаграмного зв'язку: спілкування – співпраця – координація – успіх проекту.

Інші елементи «С», такі як співпраця, зобов'язання та кореляція, вбудовані в структуру Triple C. Звичайно,

обмеження часу, вартості та продуктивності повинні бути подолані на всьому шляху. Підхід Triple C включає якісні (людські) аспекти проекту в загальні вимоги проекту. Модель Triple C сприяє кращому розумінню та залученню на основі базового спілкування. Підхід Triple C пояснює комплексне залучення комунікації, співпраці та координації.

Спілкування є основою для співпраці, яка, у свою чергу, є основою для координації. Спілкування веде до співпраці, що веде до координації, що веде до гармонії проекту, що веде до успіху проекту [4].

Щоб проект був успішним, потрібен певний рівень спілкування, який впливає на успіх проекту. Під рівнем спілкування п'ять основних сфер комунікації проекту можна побачити на рисунку 1:

- середовище спілкування(комунікаційна стратегія, організаційна структура, культура проекту),
- канал зв'язку(способи спілкування, засоби спілкування, частота спілкування, підтримка спілкування),
- спілкування пізнання (комунікативні відмінності, навички спілкування),
- система зв'язку (система зворотного зв'язку, система обміну та поширення інформації),
- комплементарна частина(комунікаційна матриця та аналіз зацікавлених сторін).



Рисунок 1. П'ять основних напрямків комунікаційного менеджменту проекту

План комунікації проекту є цінним інструментом, який може допомогти керівникам проєктів і командам оптимізувати та координувати свої зусилля, гарантуючи, що всі працюють на одній сторінці. [5]

Управління комунікацією проекту визначається як комбінація логічно пов'язаних методів комунікації, інструментів і технік для успішної ініціалізації, планування, впровадження, контролю та адміністративного завершення комунікації проекту ( рис. 2).

Отже, важлива комунікативна політика в менеджменті підприємств сприяє покращенню ефективності, продуктивності, збереженню репутації та вирішенню конфліктів. Вона виступає як фундаментальний елемент успішного керування проєктами. Згідно з цим, комунікативна політика в бізнес-структурах повинна сприяти ефективній комунікації між всіма сторонами, сприяти запобіганню конфліктам та підвищувати продуктивність працівників.

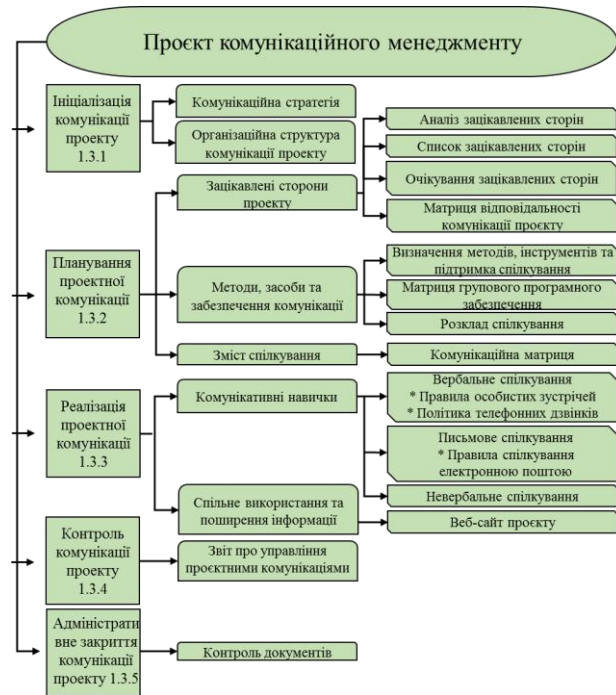


Рисунок 2. Схема комунікаційного менеджменту проекту

#### 4. ВИСНОВОК

Сучасні системи управління комунікаціями в організаціях та на підприємствах є ключовим фактором їх успіху та конкурентоспроможності. Впровадження таких систем дозволяє значно підвищити ефективність внутрішньої та зовнішньої взаємодії, оптимізувати бізнес-процеси та забезпечити високий рівень координації між різними підрозділами підприємства.

#### Список літератури

- [1] Скакальська І. Б., Касьянчук В. В. Комунікаційна діяльність. Стратегії розвитку: монографія. Харків., 2022. Ч 3. 98 с.
- [2] Як створити надійний план будівельних комунікацій: вебсайт. URL: <https://blog.alicetechnologies.com/how-to-create-a-reliable-construction-communication-plan>
- [3] Створіть свій комунікаційний план для будівельних проєктів за 5 кроків: вебсайт. URL: <https://www.sitepodium.com/blog/create-your-communication-plan-for-construction-projects-in-5-steps/>
- [4] Дахно І.І. Термінологія комунікацій: теоретичний дискурс та його практичне використання. Державне управління: удосконалення та розвиток: монографія. Київ: ЦУЛ, 2023. 456 с.
- [5] Хаупт Бретань. Планування та стратегії комунікацій: курс лекцій. Запоріжжя: ЗНУ, 2023. 54 с.