

# **СЕКЦІЯ 7**

## **МІЖКУЛЬТУРНІ КОМУНІКАЦІЇ І СУЧАСНІ ТЕХНОЛОГІЇ У ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ**

*Заставнюк Богдан*

Західноукраїнський національний університет  
м. Тернопіль

### **ОРГАНІЗАЦІЯ КОМУНІКАЦІЙНОГО ПРОЦЕСУ НА ПІДПРИЄМСТВІ**

Нинішні реалії демонструють вагомість ефективних комунікаційних процесів та необхідність застосування керівництвом підприємств новітніх методів та інструментів щодо їх організування. Комунікації є ключовим процесом ефективного функціонування та розвитку сучасних організацій. Інформація, що являється основою комунікаційного процесу є одним із найважливіших інструментів системи управління. Власне, комунікації на підприємстві є невід'ємною складовою частиною ефективної взаємодії керівника та підлеглого.

Провідні науковці зазначають, що комунікаційний процес забезпечує передачу інформації від однієї особи іншій, заснований на зворотному зв'язку і спрямований на досягнення поставлених цілей. Дефініцію «комунікаційний процес» науковці пропонують розглядати як обмін інформацією або передачу ідей чи думок від однієї людини до іншої, що на рівні організації характеризується, як процес значущої взаємодії між людьми. Керівник підприємства за будь-яких умов повинен мати можливість ефективно спілкуватися зі своїми заступниками, колегами-керівниками усіх відділів та працівниками.

У процесі організації комунікаційного процесу особливо важливе значення має постановка мети, на досягнення якої спрямований вказаний процес. Головна мета комунікаційного процесу полягає в тому, що в процесі передачі інформації та наявного зворотного зв'язку, керівництво отримує повну інформацію про усі процеси, що мають місце в організації. Водночас працівники – виконавці поставлених завдань повинні отримувати повний спектр необхідної інформації щодо ефективного виконання своїх функціональних обов'язків [2].

Проведені дослідження наукових доробків провідних вчених щодо організації комунікаційного процесу дозволяють констатувати, що на основі сформульованої мети, доцільно виокремити відповідні принципи організації комунікаційного процесу з метою оптимізації його ефективності:

1. Принцип спрямованості комунікації. Власне інформація в організації повинна циркулювати зверху – вниз і знизу – вверху. До відома персоналу підприємства усіх ієрархічних рівнів необхідно довести організаційні цілі, інформувати про усі події, що мають місце в організації.

2. Принцип координації. На основі організації ефективного комунікаційного процесу можливою є координація дій всього персоналу підприємства з метою досягнення організаційних цілей та реалізації управлінської діяльності.

3. Принцип підготовки працівників щодо прийняття змін. У процесі управління будь-якою організацією, комунікаційний процес являється важливим інструментом, який забезпечує конструктивну взаємодію керівництва та підлеглих з питань системних змін щодо політики організації, процедурних питань, стилю роботи і ін. на основі зворотного зв'язку. Це дозволяє керівництву напрацювати раціональні рішення на основі врахування усіх побажань та зауважень підлеглих.

4. Принцип розвитку доброзесних взаємовідносин. Комунікаційний процес є платформою обміну ідей, думок, напрацювання варіантів рішень між керівниками та працівниками організації. Саме такий підхід дозволяє сформувати доброзесні взаємовідносини у колективі.

5. Принцип заохочення ідей працівників. Кожен менеджер повинен знати ідеї, думки, реакції та побажання своїх підлеглих. Врахування ідей підлеглих у процесі діяльності організації ще більше мотивує останніх до ефективної діяльності, і розвиває відчуття приналежності до успіху, позитивних результатів діяльності організації. Це є можливим на основі ефективного зворотного зв'язку.

Таким чином, для менеджерів комунікація розглядається як робочий інструмент, що є необхідним для ефективного управління підприємством. Однією з основних ролей менеджера є безпосередньо організація, забезпечення розвитку та підвищення ефективності комунікаційних процесів, які направлені на злагоджене функціонування усіх структурних підрозділів на основі ефективної взаємодії персоналу підприємства в процесі виконання поставлених завдань.

### **Перелік використаних джерел:**

1. Анопченко Т., Болонин Г. *Комунікаційний менеджмент. Етика і культура управління*. Х.: Фенікс. 2015. 384 с.
2. *Вдосконалення процесу управління комунікаціями*. URL: [http://tourlib.net/statti\\_ukr/vedmid.htm](http://tourlib.net/statti_ukr/vedmid.htm) (дата звернення: 14.02.2023).
3. *Сучасні комунікаційні технології в організації*. URL: [http://itsjournalist.ru/Articles/sovremennye\\_kommunikacionnye\\_tehnologii\\_v\\_organizacii.htm](http://itsjournalist.ru/Articles/sovremennye_kommunikacionnye_tehnologii_v_organizacii.htm) (дата звернення: 10.02.2023).
4. Шкільняк М. М., Овсянюк-Бердадіна О. Ф., Крисько Ж. Л., Демків І. О. *Менеджмент: навчальний посібник*. Тернопіль: Крок. 2017. 252 с.