

надається колективній роботі, так як у працівників з'являється більше можливостей показати себе. Існує така категорія людей, які внутрішньо направлені на постійне удосконалення, прагнуть змін та підвищення ефективності своєї роботи і організації в цілому [2, с. 69].

У практиці формування мотивації працівників ефективним є застосування зовнішніх стимулів інноваційної діяльності (матеріальні винагороди, присвоєння вищої категорії, створення належних умов праці, оптимальний режим роботи, послаблення контролю, тощо). Проте, найважливіше, щоб інвестиційна діяльність розвивалась за підтримки держави.

Література

1. Луцька Н. І Теоретичні основи і практика запровадження інновацій в Україні / Н. І. Луцька // Інвестиції : практика та досвід. – 2009. – № 20. – С. 26-28.
2. Орлюк П. Законодавче забезпечення інноваційної діяльності в Україні / П. Орлюк // Наука та інновації. – 2008. – Т. 4. – № 1. – С. 68-73.

УДК 331.103.224

Постніков В. С., Охремчук О. С.,

Тернопільський національний економічний університет

ПЕРСПЕКТИВИ ВПРОВАДЖЕННЯ СУЧАСНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ КОМУНІКАЦІЙ В ОРГАНІЗАЦІЇ

В сучасних умовах розвитку ефективність та успішність діяльності більшості організацій значною мірою залежить від системи управління в ній, в тому числі, яким чином організовані комунікації. Розвиток сучасних інформаційних технологій відіграє не останню роль в побудові дієвої системи комунікацій в організації та вимагає переосмислення підходів до її побудови та виконуваних нею функцій. Теперішній час характеризується інформатизацією суспільства, що визначальним чином впливає на організаційні та методичні аспекти планування та здійснення управлінської діяльності. В умовах розвитку науково-технічного прогресу, появи прогресивних технологій та підвищення темпів отримання та обробки інформації, розробка та прийняття рішень вимагає від сучасних менеджерів використання актуальних інструментів, здатних спростити та підвищити ефективність виконання повсякденних функцій. Впровадження сучасних інформаційних технологій в систему управління організацією вимагає чіткого визначення сутності, структури, функцій, можливостей та тенденцій їх розвитку.

Як наслідок, на чільне місце серед ресурсних компонентів організаційно-методичних процесів виходить інформація, знання та ефективний доступ до них. Кризові явища, що мають місце в різних сферах, доводять недостатність природних, трудових, фінансових та інших ресурсів. Чільне місце серед

передумов такої ситуації займає нерівномірний розподіл таких ресурсів та недосконала система обліку та відповідно обмеженість доступу до неї. Саме тому в сучасних умовах переходу суспільних відносин до суспільства оптимізації важливого значення набуває формування дієвої системи розробки і впровадження сучасних методів визначення потреб працівників та організації. Таким чином, оптимізація системи управління економічними процесами і діяльності організації в цілому має відбуватись шляхом впровадження системи збору, опрацювання, збереження та забезпечення доступу до інформації, яка використовується у роботі, на основі технологій комунікації працівників організації. Таким чином, ми отримаємо дієву базу даних про стан та діяльність організації, що слугуватиме інформаційною основою для прийняття організаційно-розпорядчих управлінських рішень.

Використання інформаційно-комунікативних технологій призводить до перетворень в теорії, методології, організації зв'язків та управлінні сучасною організацією, забезпечує зростання рівня контролю за розподілом, використання та оцінкою ресурсів організації шляхом відкритого доступу до такої інформації всіх зацікавлених осіб та автоматичної фіксації параметрів.

Перспективним напрямом використання інформаційно-комунікативних технологій в управлінні є використання систем електронного документообігу в діяльності організацій. Електронний документообіг згідно Закону України «Про електронні документи та електронний документообіг» – це сукупність процесів створення, оброблення, відправлення, передавання, одержання, зберігання, використання та знищення електронних документів, які виконуються із застосуванням перевірки цілісності та у разі необхідності з підтвердженням факту одержання таких документів [1]. Забезпечення виконання таких завдань може бути реалізовано з допомогою різних способів. Одним з поширених способів забезпечення електронного обміну інформацією є використання специфічного програмного забезпечення, основним завданням якого є реалізація електронного документообігу.

Реалізація такої системи забезпечить зростання відкритості та прозорості прийняття управлінських рішень, що сприятиме підвищенню рівня розуміння таких рішень з боку працівників організації та довіри до них. З іншого боку, прийняття прозорих та зрозумілих рішень забезпечить розуміння важливості їх якісного виконання, виконуючи там самим функцію мотивації працівників.

Таким чином, постає цілком логічне запитання про можливість побудови нової системи взаємодії як всередині компанії, так і з зовнішнім середовищем. Серед напрямів побудови такої системи варто виділити наступні: використання корпоративних task-менеджерів; використання різноманітних соціальних мереж; використання в роботі організації так званих структурованих комунікацій, сутність яких полягає в формуванні нового комунікаційного середовища, позбавленого усіх недоліків електронної пошти; забезпечення

мультиплатформеності та мобільності; впровадження вбудованих механізмів погодження та визначення послідовності вирішення задач; забезпечення пошуку у сфері корпоративного листування.

Таким чином, впровадження новітніх технологій в систему забезпечення комунікацій є процесом, з одного боку, реальним, а з іншого, незворотнім. Наявність визначених особливостей визначає необхідність удосконалення існуючих рішень через впровадження нових функцій або формування абсолютно нового комунікаційного середовища, яке здатне задовольнити існуючі потреби комунікаційного процесу. Формування нового комунікаційного середовища в корпоративному використанні, яка витіснить діючі – саме таке завдання ставить відомий венчурний капіталіст Пол Грем на друге місце в списку з семи глобальних ІТ-проблем людства [2].

Література

1. Про електронні документи та електронний документообіг: Закон України від 22.05.2003 № 851-IV [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://zakon.nau.ua/>.
2. Постніков В.С. Сучасні інструменти комунікації в організації / В.С. Постніков // Наука молода: збірник наукових праць молодих вчених ТНЕУ. – 2014. – № 21. – С. 61–68.

UDC 338

Prodan I. O.,

Narodowy Uniwersytet Ekonomiczny w Tarnopolu

KREOWANIE PRZEWAGI KONKURENCYJNEJ PRZEDSIĘBIORSTWA W OPARCIU O SATYSFAKCJĘ KLIENTA

Gwałtowne przyspieszenie wszelkich procesów rynkowych, szybka zmiana technologii oraz zwiększenie poziomu niepewności środowiska przedsiębiorstwa czynią orientację na klienta głównym źródłem przewag konkurencyjnych oraz utworzenia wartości, gdyż skopiowanie relacji z klientami, w odróżnieniu od technologii bądź produktu, jest prawie niemożliwe.

Współczesne badania pokazują, iż przedsiębiorstwa, które w swej działalności koncentrują się nad potrzebami klientów, czyli firmy preferujące «zachowanie zorientowane na klientów», cieszą się o wiele większym powodzeniem w odróżnieniu od firm, które nie nadają temu szczególnego znaczenia. W tym kontekście orientacja na potrzeby klienta i budowanie systemu partnerskiej współpracy jest gwarancją rynkowego rozwoju przedsiębiorstwa w złożonych polityczno-ekonomicznych warunkach.

Tworzenie standardów zorientowanych na klientów jest pierwszym krokiem w stronę formowania odpowiedniej korporacyjnej kultury. Serwis oraz procesy są