Бірюченко Світлана Юріївна, к.е.н.

Орлова Катерина Євгеніївна, к.е.н., доц.

Державний університет «Житомирська політехніка, м. Житомир

Бірюченко Дарія Ярославівна

Науковий ліцей Житомирської політехніки, м. Житомир

**РОЛЬ ЦИФРОВІЗАЦІЇ КОМУНІКАЦІЙНИХ ПРОЦЕСІВ В УПРАВЛІННІ ДІЯЛЬНІСТЮ ПІДПРИЄМСТВА**

Управління діяльністю суб’єкта господарювання базується на інформаційних та комунікаційних процесах. Найбільш гострою проблемою під час дії воєнного стану в країні є наявність уповільнення інформаційного процесу через організаційні, технічні та економічні чинники (переміщення внутрішніх та зовнішніх стейкхолдерів, знищення приміщень, технічні проблеми з освітленням, зниження платоспроможності населення, зміна пріоритетів в споживчих потребах та переналагодження організації господарської діяльності, психологічний стан персоналу та населення в цілому, неконкурентоспроможність бізнесу та ліквідація бізнес-одиниць і т.д.). В свою чергу, порушення комунікації зі стейкхолдерами є головною перепоною на шляху до досягнення ефективності роботи підприємства, що вимагає розробки та прийняття рішень по адаптації роботи в надзвичайних умовах. Особливої уваги, при вирішенні даної проблеми, належить цифровізації комунікаційних бізнес-процесів підприємства.

Розгляд поняття «комунікації» та її вплив на процес управління підприємством в своїх працях розглядали Петькун С.М. [4], Ліпич Л. Г., Хілуха О.А., Кушнір М. А., Загоруйко В.Л. [3]. Проте рух цифрових технологій та впровадження їх в усі сфери життя надав поштовх до всебічного розгляду цифровізації комунікаційних процесів підприємства. К**о**мунікаційну систему сучасного підприємства в умовах розвитку цифрової економіки в своїх працях розглядали Смирнова Т.А. [5], Дергачова В.В., Воржакова Ю.П., Хлебинська О.І. [1]. Отже, тема є актуальною і потребує узагальнення інформації для визначення мотиваційних інструментів впровадження цифровізації комунікаційних процесів для забезпеченості ефективності управління підприємством.

Ключовою ціллю українського уряду на найближчі 17 років є подолання корупції та бюрократії завдяки цифровій трансформації. Трансформаційні процеси торкнулись вже більшості державних послуг та видів економічної діяльності. Надали змогу працювати в період пандемії COVID-19, в умовах воєнного стану, та сприятимуть швидшому відновленню економіки країни в поствоєнний період.

Шлях цифровізації економіки вже пройшов етап автоматизації, інформатизації і сьогодні перебуває на стадії цифровізації бізнес-процесів підприємства [5, С. 57]. До переваг та мотиваційних інструментів цифровізації комунікаційних процесів підприємства слід віднести:

* зростання інтенсивності комунікацій як в середині підприємства, так і зовні;
* витрато- та енергозбереження в процесі цифрової взаємодії зі стейкхолдерами;
* розширення комунікаційного кола учасників та використання однієї інформаційної бази;
* підвищення продуктивності праці персоналу за рахунок можливості виконання більшого масиву роботи;
* заміщення цифровими платформами звичних засобів встановлення ділових зв’язків;
* післяпродажний сервіс та консультування споживачів та партнерів через інтернет-канали, месенджери та соціальні мережі;
* усунення бюрократії при веденні бізнес-процесів підприємства;
* автоматизація процесу формування, розповсюдження звіту загального та за елементами бізнес-процесу на вимогу користувача з можливістю доступу до бази.

Для забезпечення цифровізації комунікаційних процесів використовується ряд інформаційно-технологічних інструментів, таких як:

- інформаційно-комунікаційні технології, для уніфікованої комунікації та незалежності від місця перебування (Zoom, Viber, Telegram, Skype, WhatsApp);

- програмні продукти (BAS, BAS ERP, Bitrix 24 та інші);

- технології електронного обміну даними (EDI);

- методи і техніки аналізу й обробки великих даних (так звані технології Big Data);

- технології хмарних (Cloud Computing) та туманних обчислень;

- інтелектуальні технології та штучний інтелект [1, С. 67].

Узагальнюючи викладене можна визначити, що впровадження цифровізації комунікаційних процесів надає змогу підвищити ефективність управління підприємством через оптимізацію ресурсного потенціалу, часу та продуктивності праці, забезпечення нарощення фінансових результатів та економічної безпеки підприємства.

Література:

1. Дергачова В. В., Воржакова Ю.П., Хлебинська О. І. Організація бізнес-процесів в умовах цифровізації. *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Міжнародні відносини. Економіка. Країнознавство. Туризм*. 2021. № 14. С. 60-68. URL: <https://doi.org/10.26565/2310-9513-2021-14-06>

2. Кириченко С. О., Цвях П. В. Проблеми формування комунікацій на підприємстві. *Агросвіт*. 2020. № 12. С. 79–86. DOI: [10.32702/2306-6792.2020.12.79](https://doi.org/10.32702/2306-6792.2020.12.79)

3. Ліпич, Л. Г., Хілуха, О. А., Кушнір, М. А., Загоруйко, В.Л. Комунікаційні процеси в бізнес-моделях. *Scientific Notes of Lviv University of Business and Law*. 2021. № *29*. С. 81-89. URL: <https://nzlubp.org.ua/index.php/journal/article/view/423>

4. Петькун С.М. Комунікація у процесі управління підприємством. *Економіка. Менеджмент. Бізнес.* 2016. №3 (17). С. 24-31. URL: <http://journals.dut.edu.ua/index.php/emb/article/view/752>

5. Смирнова, Т. А. (2021). Комунікаційна система сучасного підприємства в умовах розвитку цифрової економіки. *Економічний простір*. 2021. № 172. С. 56-60. URL: <https://doi.org/10.32782/2224-6282/172-10>