

УДК 316.28.004

Л. В. Бондарчук,
к. е. н., доцент, доцент кафедри менеджменту та публічного управління, Вінницький
торгівельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету
ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-9414-5515>

Я. В. Веслова,
старший викладач кафедри менеджменту та публічного управління, Вінницький
торгівельно-економічний інститут Державного торговельно-економічного університету
ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0005-7273-6150>

DOI: 10.32702/2306-6814.2024.22.157

ІНТЕГРОВАНІ КОМУНІКАЦІЙНІ СИСТЕМИ: ПЕРСПЕКТИВИ ТА МОЖЛИВОСТІ ЗАСТОСУВАННЯ В СУЧАСНИХ УМОВАХ

L. Bondarchuk,
PhD in Economics, Associate Professor, Associate Professor of the Department of Management and Public Administration,
Vinnytsia Institute of Trade and Economics of the State University of Trade and Economics
Y. Veslova,
Senior Lecturer of the Department of Management and Public Administration, Vinnytsia Institute of Trade and Economics,
Vinnytsia Institute of Trade and Economics of the State University of Trade and Economics

INTEGRATED COMMUNICATION SYSTEMS: PROSPECTS AND APPLICATION OPPORTUNITIES IN MODERN CONDITIONS

У статті досліджено сутність та призначення інтегрованих комунікативних інструментів в роботі сучасного менеджера. Роль інтегрованих комунікаційних процесів в сучасному світі вимагає великої уваги з боку менеджерів для ефективної та продуктивної діяльності у різних підрозділах та системного підходу до кризового управління. Вони поєднують різні канали та платформи, сприяючи швидкій і скоординованій передачі інформації. Проблема полягає в складності адаптації таких систем до стрімких технологічних змін та вимог ринку. Виклики включають необхідність захисту даних, масштабованість, високу вартість впровадження та підтримки. Вирішення цих питань є ключовим для оптимізації комунікаційних процесів у різних галузях, системи ефективного менеджменту, що дозволить підвищити їх ефективність та стійкість до викликів в умовах сьогодення.

The article examines the essence and purpose of integrated communication tools in the work of a modern manager. The role of integrated communication processes in today's world requires significant attention from managers to ensure effective and productive activities across different departments and a systematic approach to crisis management. These tools combine various channels and platforms, promoting fast and coordinated information transfer. The main challenge lies in the complexity of adapting these systems to rapid technological changes and market demands. Issues such as data security, scalability, and high implementation and maintenance costs present additional obstacles. Addressing these challenges is crucial for optimizing communication processes across industries and for establishing effective management systems that enhance both efficiency and resilience against contemporary challenges.

Integrated communication tools, when implemented effectively, can significantly improve decision-making, streamline internal and external communications, and foster a collaborative organizational culture. For managers, these tools offer a structured way to handle real-time data and feedback, which is vital in responding to market shifts and emerging trends. Furthermore, by ensuring seamless information flow, integrated communication systems enable managers to maintain alignment across teams, facilitate quick response during crises, and support long-term strategic planning.

However, successful integration requires careful planning and a strong understanding of organizational needs. Managers must assess the compatibility of various communication platforms, ensure that employees are trained in using these systems, and foster an adaptive culture ready to embrace technological advancements. Additionally, given the growing importance of data-driven strategies, managers must prioritize data protection and regulatory compliance to prevent breaches and maintain user trust.

Ultimately, integrated communication systems are not merely tools for message transmission—they are strategic assets that, when used thoughtfully, can drive innovation, improve stakeholder engagement, and provide a competitive edge in a rapidly evolving business landscape.

Ключові слова: стратегічні комунікації, інформація, інтегровані комунікації, управління, оптимізація, інформаційні потоки, канали передачі інформації.

Key words: strategic communications, information security, crisis communications, information crisis, disinformation, information flows.

ПОСТАНОВКА ПРОБЛЕМИ У ЗАГАЛЬНОМУ ВИГЛЯДІ ТА ЇЇ ЗВ'ЯЗОК ІЗ ВАЖЛИВИМИ НАУКОВИМИ ЧИ ПРАКТИЧНИМИ ЗАВДАННЯМИ

Сучасний світ характеризується швидким розвитком технологій у різних сферах життя, тому процес впровадження інтегрованих комунікативних інструментів в організації чи на підприємстві є одним із найважливіших. Менеджери прагнуть використовувати та оперувати тільки перевіреними інструментами для оптимізації та спрощення процесу комунікації.

Інтегровані комунікативні інструменти являють собою комплексний підхід до процесу взаємодії між людьми, який передбачає поєднання різних каналів комунікації для досягнення максимальної ефективності в процесі роботи на підприємстві чи в організації. Головна ідея полягає в тому, щоб створити єдине, послідовне та запам'ятовуване повідомлення, яке доноситься до адресата через різноманітні канали. Основними компонентами інтегрованих комунікативних інструментів є: традиційна та цифрова передача повідомлень, створення потоків для передачі інформації в компанії через канали, та ін. Важливість всіх цих інструментів в взаємодії і підсилені дії один одного, цілісності, ефективності та гнучкості.

АНАЛІЗ ОСТАННІХ ДОСЛІДЖЕНЬ І ПУБЛІКАЦІЙ

Питання визначення, значення та необхідності інтегрованих комунікацій для організацій у різних сферах висвітлено в працях багатьох зарубіжних і вітчизняних

дослідників, таких як Г. Армстронг, Е.Г. Беккер, Т.Н. Бурделова, А.Ю. Юданов, І.М. Грищенко, І.М. Сіняєва, Т.Н. Парамонова, О.М. Шереметьєва, І.М. Красюк, Д.Е. Шульц, С.І. Танненбаум, Р.Ф. Лаутерборн, Ф. Котлер, Карен Ф.А. Фокс, Ян В. Віктор та інших. Водночас, сутність інтегрованих маркетингових комунікацій та їхній вплив на ефективність діяльності організацій залишаються досить мало дослідженими.

ФОРМУЛЮВАННЯ ЦІЛЕЙ СТАТТІ (ПОСТАНОВКА ЗАВДАННЯ)

Цілі статті полягають в аналізі теоретичних засад, формування інтегрованих комунікативних інструментів, де в умовах сучасності викликами для інтегрованих комунікацій є складність забезпечення узгодженості між різними командами та каналами комунікації, може потребувати значних інвестицій на етапі розробки та впровадження та вимагає постійного моніторингу результатів та аналізу поведінки споживачів. Мета статті є необхідність аналітичного дослідження процесу розробки інтегрованих комунікативних інструментів, що є досить складним завданням і потребує аналізу ринку, формування повідомлень, інтеграції каналів та моніторингу стану управлінської діяльності в ризикованому зовнішньому середовищі.

ВИКЛАД ОСНОВНОГО МАТЕРІАЛУ ДОСЛІДЖЕННЯ

Ефективна інтегрована система комунікацій є запорукою стабільної та прибуткової діяльності сучасного бізнесу в ринковому середовищі. Інтегровані інструмен-

ти комунікації вимагають системного та міждисциплінарного підходу, зокрема ефективність комунікації також залежить від правильного таргетингу та використання найбільш підходящих каналів комунікації, досвіду роботи з медіа та посередниками, включаючи публіциті, рекламу, PR-агентства та ЗМІ. Інтегрована комунікація зміцнює зв'язок між бізнесом та його клієнтами і підвищує їхню лояльність. Зрештою, здатність утримувати клієнтів "на все життя" є потужним конкурентним фактором в сучасних умовах ринкового змінного середовища [1].

Слід не забувати і про інформаційне забезпечення в процесі використання інтегрованих комунікативних інструментів. Основне призначення інформаційного забезпечення полягає в наданні релевантної інформації, оперативному наданню інформації. Важливою частиною цього процесу є формування механізму інформаційного забезпечення управління підприємством, який базується на оперативному комунікаційному плануванні та ефективному управлінні розвитком підприємства. Якість та оперативність інформаційного забезпечення суттєво впливає на ефективність будь-якої управлінської технології та процесу комунікації.

Інформація є об'єктом і результатом роботи управлінського персоналу і являє собою сукупність даних про стан керуючої та керованої підсистем зовнішнього середовища. Водночас знання є сполучною ланкою між суб'єктом і об'єктом управління, між підприємством і зовнішнім середовищем. Інформація все більше стає товаром і набуває споживчої цінності. Ефективне корпоративне управління неможливе без достовірної та цінної інформації.

Основи інформаційного забезпечення процесу управління підприємством включають розуміння того, як інформація збирається, обробляється та аналізується для підтримки управлінських рішень. Система інформаційного забезпечення може бути розглянута, як складова системи та процесу управління, як система ресурсного забезпечення, як специфічний вид професійної діяльності, а також з економічної, організаційної, технологічної та технічної точок зору [4].

Інформаційна підсистема є основою процесу управління організацією та побудови комунікації. Без неї неможливо сформулювати цілі управління, оцінити ситуацію, виявити проблеми, підготувати і прийняти рішення та проконтролювати їх виконання. Інформаційна підтримка управління також забезпечується через організацію контролю. Роль контролю полягає в отриманні інформації про стан і діяльність підприємства та зовнішнє середовище діяльності підприємства і коригуванні на цій основі системи управління. Система управління спрямована на досягнення поставлених цілей. Управління сучасним підприємством вимагає як загальної підтримки знань, так і підтримки знань на основі окремих функцій, центрів відповідальності та окремих структурних елементів потенціалу підприємства.

Вміння ефективно створювати та використовувати інформаційний потенціал підприємства, формувати підприємницький стиль управління мають велике значення. На вищому рівні управління конкурентоспроможність підприємства може забезпечити команда менеджерів, які повинні швидко і ефективно обмінювати-

ся великими обсягами інформації, необхідними знаннями про зміни у зовнішньому середовищі.

Це вимагає створення відповідних спеціалізованих інформаційних систем, зміст яких визначається потребами та рішеннями управлінської команди. Це також вимагає великого обсягу інформації. Отже, інформаційне забезпечення є визначальним фактором успішної роботи інтегрованих комунікативних інструментів, адже воно впливає на всі етапи комунікаційної стратегії: від аналізу цільової аудиторії та ринку до оцінки результатів. Якісне інформаційне забезпечення забезпечує глибоке розуміння потреб аудиторії та умов ринку, допомагаючи реалізувати стратегічний потенціал комунікацій. Постійний моніторинг та аналіз ефективності дозволяють оперативно реагувати на ринкові зміни й удосконалювати стратегію. Таким чином, ефективне інформаційне забезпечення є ключовою умовою успіху інтегрованих комунікацій для сучасного бізнесу.

Прискорення інформаційного насичення систем управління призвело до виникнення низки проблем. По-перше, відсутність досконалої теорії управління здатної діяти в умовах невизначеності ринкового середовища, призвела до нової тенденції у сфері зайнятості: збільшення частки професійних менеджерів. Це призвело до формування різних рівнів управління. Для забезпечення сталого управління підприємства все більшого значення набувають такі аспекти: своєчасна та достовірна інформація не тільки про власний потенціал компанії, але й про постачальників, конкурентів, клієнтів, новітні технології та інші параметри зовнішнього середовища. У цьому контексті інформація та комунікація є ключовими ресурсами, які гарантують ефективне ведення бізнесу в системі застосування інтегральних комунікаційних систем. Інформація та комунікаційні зв'язки є важливими ресурсами, які гарантують ефективну діяльність підприємств, де інформаційні елементи підсистеми інформаційного забезпечення розподіляються між керуючою організацією та керованим об'єктом таким чином, що один з них належить або повністю керуючій підсистемі, або керованій підсистемі, в той час як решта розподілені або можуть бути розподілені між ними в певних частинах. Наприклад, працівники, які забезпечують функціонування інформаційної підсистеми, частково є частиною конкретної підсистеми. Сукупність знань включає не тільки інформацію про стан керованої підсистеми та її зовнішнього середовища, але й нормативну інформацію, яка лежить в основі функціонування як системи управління в цілому, так і інформаційної системи зокрема.

Не слід забувати, що комунікація проявляється у слуханні, говорінні, читанні та письмі. У спілкуванні слухання становить близько 45%, а обговорення (діалог, презентація) — близько 30%. Однак слід підкреслити наступне, що "культура розмови" має вирішальне значення для підвищення ефективності взаєморозуміння між людьми. Тому спілкування відіграє важливу роль у відносинах між колегами, керівниками та персоналом. Інтегровані комунікаційні інструменти, а саме сучасна концепція ведення діалогу координує організаційні системи зсередини і допомагає полегшити потік інформації на всіх рівнях управління. Кожен менеджер повинен зосередитися на наступному — добре функціону-

ча комунікація може допомогти забезпечити досягнення організаційних цілей, впровадження інноваційних ідей та мотиваційних чинників, а також організацію професійної діяльності, тому що у професійній діяльності взагалі кажуть, що якщо немає міжособистісного взаєморозуміння, то комунікація зазнає невдачі. Це відбувається, головним чином, через неадекватну або невдалу діяльність залучених сторін.

Таким чином можна побачити що процес інформаційного забезпечення відіграє ключову роль у ефективності інтегрованих комунікативних інструментів. Він впливає на всі етапи розробки та реалізації комунікаційної стратегії, від аналізу аудиторії до оцінки результатів. Це особливо прослідковується у розробці стратегії, аналізі аудиторії та ринку, реалізації потенціалу та оцінці результатів. Також постійний моніторинг та аналіз результатів дозволяють адаптуватися до змін на ринку та покращувати комунікаційну стратегію. Таким чином, якісне інформаційне забезпечення є ключем до успіху в реалізації інтегрованих комунікативних інструментів для сучасного бізнесу.

Інформаційне забезпечення також дозволяє бізнесу більш точно формулювати та адаптувати свої повідомлення до потреб цільових груп, створюючи релевантний контент і забезпечуючи послідовність комунікацій на всіх каналах. Це допомагає підтримувати позитивний імідж бренду та підвищує довіру аудиторії, адже чіткі, своєчасні повідомлення посилюють ефективність інтегрованої комунікаційної стратегії.

Крім того, сучасні технології аналітики та автоматизації інформаційних процесів значно покращують можливості інформаційного забезпечення. Використання аналітичних інструментів для збору й обробки даних, включно з великими обсягами інформації про ринок і поведінку споживачів, дозволяє організаціям краще передбачати тренди та змінювати підходи в реальному часі. Це значно підвищує гнучкість бізнесу, допомагаючи оптимізувати витрати на комунікації та спрямувати ресурси на найбільш перспективні напрями.

У результаті, інформаційне забезпечення стає важливим стратегічним інструментом для бізнесу, який прагне досягати стабільного розвитку і зберігати конкурентну перевагу в умовах динамічного ринку.

Серед напрямів побудови системи інтегрованого комунікаційного зв'язку варто виділити наступні складові та необхідність використання різних соціальних мереж у роботі організацій. Після успіху Facebook, Twitter та Instagram постає питання про розширення можливостей їх використання. Однією з таких сфер використання є ділове спілкування шляхом встановлення "дружніх стосунків" з діловими партнерами та клієнтами, з одного боку, і з іншого.

Успіх загальноновизнаних соціальних мереж призвів до створення закритих соціальних мереж; використання менеджерів завдань у компаніях. Що більша компанія, то складніше керівникам контролювати поведінку своїх підлеглих. Тому доцільно впровадити програмне забезпечення для обліку завдань і надалі інтегрувати його в поточну діяльність співробітників. Таке програмне забезпечення покликане забезпечити ефективний контроль. Однак недостатньо просто

позначити відповідального за ту чи іншу дію і встановити термін її виконання. Такі системи мають бути здатні обмінюватися різними видами і формами інформації. Крім делегування завдань, важливо також забезпечити навички спілкування. Набагато важливіше, щоб співробітники обмінювалися інформацією один з одним, а жоден менеджер завдань не пропонує зручність спілкування, яку можна порівняти з електронною поштою; використання в роботі так званих структурованих комунікацій, сутність яких полягає в формуванні нового комунікаційного середовища, позбавленого усіх недоліків електронної пошти. Основною ідеєю структурованих комунікацій є наявність визначених відповідальних у кожного ланцюга повідомлень [3].

Розвиток сучасних комунікативних технологій сьогодні є одним з найважливіших факторів, що визначають швидкість та ефективність сучасного бізнесу. Комунікативні технології призвели до змін у бізнес-середовищі. Дивлячись на активне використання у бізнес-середовищі, можна помітити, що малі та середні підприємства є одними з перших, хто використовує цю технологію у своїй діяльності. Сучасною тенденцією є створення та стрімкий розвиток таких явищ, як електронний бізнес (бізнес, що ведеться через електронні мережі).

ВИСНОВКИ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ПОДАЛЬШИХ РОЗВІДОК У ДАНОМУ НАПРЯМІ

У сучасному світі інтегровані комунікаційні системи є не просто інструментом передачі інформації, а стратегічним ресурсом для підвищення ефективності управління, покращення взаємодії між підрозділами та адаптації до змінних ринкових умов. Для менеджерів важливо не лише впроваджувати ці системи, але й постійно вдосконалювати їх, враховуючи виклики, такі як захист даних, масштабованість та вартість підтримки. Ефективне використання інтегрованих комунікаційних технологій дозволяє організаціям швидко реагувати на кризи, покращувати процеси прийняття рішень та зберігати конкурентні переваги, забезпечуючи стабільність та зростання у динамічному середовищі.

Зауважимо, інформаційне забезпечення є критично важливим аспектом реалізації інтегрованих комунікативних інструментів у сучасному бізнесі. Воно не лише впливає на всі етапи розробки та реалізації комунікаційної стратегії, а й забезпечує глибоке розуміння потреб цільової аудиторії, аналіз ринку та моніторинг ефективності. Сучасні технології аналітики й автоматизації відкривають нові можливості для збору та обробки інформації, що дозволяє бізнесу бути гнучким, адаптивним і готовим реагувати на зміни в умовах ринку.

Якісне інформаційне забезпечення сприяє формуванню послідовних і релевантних комунікацій, підтримуючи позитивний імідж бренду та підвищуючи довіру споживачів. Таким чином, ефективне використання інформаційних ресурсів стає основою для успіху інтегрованих комунікацій, що, в свою чергу, сприяє стабільному розвитку організації та зміцненню її конкурентних позицій на ринку.

Особливістю інтегрованої комунікації є поєднання каналів та інструментів просування інформації, які існують як у реальному житті, так і у віртуальному інформаційному обміні. Таким чином, комунікаційні стратегії в реальній та віртуальній сферах можуть реалізовуватися окремо, паралельно та інтегровано в обох сферах. Це так званий "крос-домен". Чим більше інтегрована комунікація в реальному та віртуальному просторі перетинається, тим вищий синергетичний ефект в діяльності підприємства та системності прийняття ефективного управлінського рішення.

Сучасні комп'ютерні інформаційні технології та комп'ютерні мережі є потужними факторами, що мобілізують процес прийняття рішень. Однак процес прийняття рішень, вибір того чи іншого варіанту, завжди є творчим і залежить від особи, яка приймає рішення. Найважливішим резервом підвищення ефективності всього суспільного виробництва є підвищення якості прийняття управлінських рішень.

Отже, інтегровані комунікативні інструменти є потужним інструментом, який дозволяє компаніям ефективно взаємодіяти з клієнтами та досягати поставлених цілей.

Література:

1. Гончар О.І., Мокренко Д.С. Формування трудового потенціалу в сучасних умовах господарювання. Вісник Хмельницького національного університету. Економічні науки. 2014. № 2. Т. 2. С. 78—80.

2. Жутова І.В. Порівняльна характеристика термінів і визначень у сфері стратегічних комунікацій за стандартами НАТО: глосарій. К.: НУОУ ім. Івана Черняхівського, 2019. 12 с.

3. Крисько, Ж. Л. (2021). Роль ділових комунікацій в управлінні організацією. Економіка та суспільство, (24). URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/221/212>

4. Ткачук О.М. Корпоративна культура як складова просторової економіки Вісник Житомирського державного університету ім. І. Франка. 2017. № 1 (20). URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2017_1_15 (дата звернення: 29.10.2024).

5. Мельник Т.О. Складові належного інформаційно-аналітичного забезпечення публічного управління регіонального розвитку. Ефективність державного управління: зб. наук. пр. Вип. 4 (65): у 2 ч. Ч. 1 / за заг. ред. чл.-кор. НАН України В.С. Загорського, А.В. Ліпенцева. Львів. ЛРІДУ НАДУ, 2020. С. 139—154. DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.65.2020.226466>

References:

1. Honchar, O. I. and Mokrenko, D. S. (2014), "Formation of labor potential in modern economic conditions", *Visnyk Khmel'nyts'koho natsional'noho universytetu, Ekonomichni nauky*, vol. 2, no. 2, pp. 78—80.

2. Izhutova, I.V. (2019), *Porivnial'na kharakterystyka terminiv i vyznachen' u sferistratehichnykh komunikatsij za standartamy NATO: hlosarij [Comparative characteristics of terms and definitions in the field of strategic communications according to NATO standards: glossary]*, NUOU im. Ivana Cherniakhov's'koho, Kyiv, Ukraine.

3. Krysko, Z. L. (2021), "The Role of Business Communications in Organization Management", *Economy and Society*, vol. (24), available at: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/221/212> (Accessed 29 Oct 2024).

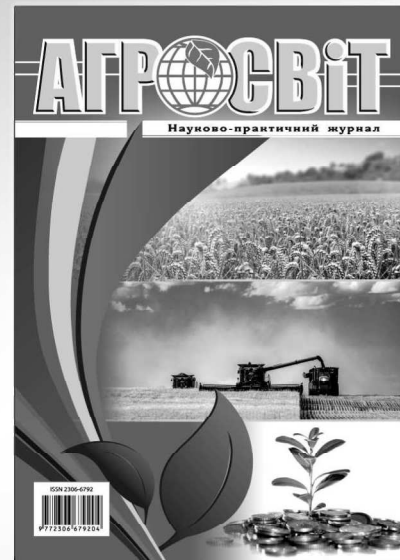
4. Tkachuk, O. (2017), "Corporate culture of company like a part of spatial economics", *Visnyk Zhytomyr's'kogo derzhavnogo universytetu imeni I. Franka*, vol. 1 (20), available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/eui_2017_1_15 (Accessed 29 Oct 2024).

5. Melnyk, T. (2020), "Components of good information and analytical support to public administration of regional development", *Efektivnist' derzhavnoho upravlinnia: Zbiirnyk naukovykh prats*, vol. 4 (65), pp. 139—154. DOI: <https://doi.org/10.33990/2070-4011.65.2020.226466>. *Стаття надійшла до редакції 04.11.2024 р.*

АГРОСВІТ

<https://nauka.com.ua>

Передплатний індекс: 23847



Виходить 24 рази на рік

Журнал включено до переліку наукових фахових видань України з ЕКОНОМІЧНИХ НАУК (Категорія «Б»)

Спеціальності – 051, 071, 072, 073, 075, 076, 292